

PEREIRA ALFREDO

**O GOVERNO ELECTRÓNICO LOCAL NO CONTEXTO DE ANGOLA:
PROPOSTA DE UM MODELO CONCEPTUAL**

PORTO – 2014

© 2014

PEREIRA ALFREDO

TODOS OS DIREITOS DE AUTOR RESERVADOS

PEREIRA ALFREDO

**O GOVERNO ELECTRÓNICO LOCAL NO CONTEXTO DE ANGOLA:
PROPOSTA DE UM MODELO CONCEPTUAL**

Tese apresentada à Universidade Fernando Pessoa,
como parte requisitos para obtenção do Grau de Doutor
em Ciências da Informação.

Orientador: **Prof. Doutor Luís Borges Gouveia**

PORTO – 2014

RESUMO

PEREIRA ALFREDO: O Governo Electrónico Local no contexto de Angola:
proposta de um modelo conceptual
(Sob a orientação do Prof. Doutor Luís Borges Gouveia)

Desde os primórdios da Humanidade, até aos nossos dias, a gestão do território, continua a ser uma temática complexa, dados os elementos que os compõem, que estabelecem relações complexas e intensas, cuja mediação transcende por vezes a própria capacidade humana. Isto, não demanda por vezes da falta de competências ou habilidades, mas sim da intensidade própria de fluxos de relacionamentos que se entrelaçam em si mesmas. Daí decorre a necessidade permanente de se encontrar outras formas de auxiliar a gestão do território, como no caso em estudo, o recurso ao Governo e à Governação electrónica.

Tendo por base a questão de partida de como é que no contexto de Angola podem ser implementados e explorados os benefícios do Governo Electrónico Local, é proposto um modelo para a exploração do potencial do Governo Electrónico Local que tenha em atenção as particularidades do contexto de Angola.

O percurso efectuado, começou pelo levantamento da bibliografia e do estado da arte, que retrata as práticas e os modelos de governo electrónico e do governo electrónico local, estabelecendo bases conceptuais para a análise do contexto específico a tratar. Para o efeito, foi realizada uma recolha de dados, apoiada numa metodologia de investigação-acção, com a aplicação de questionários à população e de entrevistas dirigidas a elementos de nível estratégico e do nível executivo.

O trabalho presente no essencial três contributos: **(i)** a apresentação de uma proposta de modelo de conceptual de Governo Electrónico Local para o uso no contexto de Angola; **(ii)** a recolha e disponibilização de dados que proporciona um retrato do país na sua vertente de Sociedade da Informação e **(iii)** um conjunto de recomendações para a implementação e desenvolvimento do modelo proposto para suporte ao Governo Electrónico Local.

O trabalho permitiu constatar que existe bibliografia extensa sobre a área em estudo. Da análise e trabalho realizado, foi desenvolvido e proposto um modelo para o Governo Electrónico Local, tendo em conta o contexto específico de Angola.

O modelo proposto confirma que é possível o recurso ao Governo Electrónico Local, para apoio à implementação das autarquias locais em Angola. O Governo Electrónico Local, tem potencial para acompanhar a implementação e exploração do quadro político previsto, de forma ajustada à realidade e ao contexto de Angola e incorporando as vantagens reportadas pelos casos de sucesso existentes na adopção do Governo Electrónico.

Os questionários e entrevistas realizadas permitiram observar que há um número considerável de utilizadores de Internet e de dispositivos móveis, abrindo boas perspectivas para a implementação do Governo Electrónico Local. De igual modo, ficou provado através dos dados recolhidos, que os serviços públicos ainda não estão próximos dos cidadãos e que os níveis de interacção e participação precisam de ser melhorados, pelo que o recurso ao potencial do Governo Electrónico Local é um instrumento que pode permitir o aumento da eficiência e a maior eficácia dos serviços públicos prestados que justifica, no contexto do poder local.

PALAVRAS-CHAVE: Sociedade da Informação, Governo Electrónico, Governo Electrónico Local, Governação em Angola.

ABSTRACT

PEREIRA ALFREDO: The Local e-Government in context of Angola

Proposal of a conceptual model

(Oriented by PhD Dr. Luis Borges Gouveia)

Since the beginning of the Humanity, till our days, the territory management it is still a complex subject matter, taking into account the elements that it has, which establish complex relations, that its measurement sometimes transcend the human capacity. It sometimes does not demand lack of competences or abilities, but of course the intensity of the relationships that connects in itself. Therefore, there is a constant necessity in finding other ways of aiding the territory management, as the case in study, the appeal to the Government and the Electronic Government.

The starting point to this issue, it is how in the context of Angola should be implemented and explored the benefits of the Local Electronic Government? It is proposed a model for exploration of potential of the Local e-government that has in attention the particularities of the context of Angola.

The work done has started by collecting the bibliographic data and consequent state of art that portrays the practices and the models of Electronic Government and Local Electronic Government, establish conceptual bases to analyze the specific context to focus on. For the effect, it was realized the collection of data using a methodology of investigation-action, with the application of questionnaires to population and interviews made to elements of strategic level, and to elements of executive level.

The work presents essentially three contributes: (i) a presentation of a proposal of a model of conceptual of Local Electronic Government to be used in the context of Angola; (ii) the collection of statistic data that provides portrays the country in its context of information society, and (iii) a group of recommendations to be implemented and for the development of the model proposed to support the Local Electronic Government.

The work allowed noticing that exists extensive bibliography about the area in study. From analyze and the work done, it was developed and proposed a model for Local Electronic Government, taking into account the specific context of Angola.

The model proposed confirms that it is possible the appeal to Local Electronic Government, to implement the local councils in Angola. The Local Electronic Government, has a potential to guide the implementation and exploration of the politic moment foreseen, related to the reality and in the context of Angola and including the advantages reported by existing successful events in the e-government adoption.

The questionnaires and interviews carried out in this work allowed to observe that there are a substantial number of Internet users and mobile devices, allowing for a good perspective to the implementation of Local Electronic Government. At the time, it was proved through data gathered that the public services are not yet near the citizens and the interaction and the participation need to be developed, so that the potential appeal to the Local Electronic Government becomes an instrument that may allow the increase of efficiency and efficacy of public services provided to the target group that justifies it within the context of local power.

Keywords: Information Society; Electronic Government; Local Electronic Government, Governance in Angola.

RÉSUMÉ

PEREIRA ALFREDO: Le gouvernement électronique local dans le contexte de l'Angola: proposition d'un modèle conceptuel
(Sous la direction du professeur Luis Borges Gouveia)

Depuis l'aube de l'humanité, à ce jour, l'aménagement du territoire, reste toujours une question complexe, étant donné les éléments constitutifs qui établissent des relations complexes et intenses, dont la médiation dépasse parfois la capacité humaine. Cela ne dépend pas du manque de compétences ou de capacités, mais de l'intensité même du flux de relations qui s'entrelacent. D'où la nécessité de continuer à trouver d'autres moyens pour aider la gestion du territoire, tels que celui de notre étude, c'est lui dire l'appel au gouvernement et à la gouvernance électronique.

Basé sur la question initiale de comment, dans le contexte particulier de l'Angola, peut-on mettre en œuvre et exploiter les avantages de l'administration locale en ligne. Nous proposons un modèle pour explorer le potentiel de l'administration locale en ligne, en tenant compte des particularités du contexte de l'Angola.

Le chemin parcouru a commencé pour la révision de la littérature et de l'état de l'art, qui représentent les pratiques et les modèles d'e-gouvernement et de-gouvernement locale, en établissant une base conceptuelle pour l'analyse du contexte spécifique à étudier. À cette fin, une collection de données a été réalisée, basée sur une méthodologie de recherche-action, avec l'application de questionnaires à la population et des entretiens visant aux éléments de niveau stratégique et de niveau exécutif.

Cette étude présente essentiellement trois contributions: (i) la présentation d'une proposition de modèle conceptuel pour le gouvernement locale électronique dans le contexte de l'Angola; (ii) la collecte et la disponibilité de données qui fournissent un profil du pays en tant que partie de la société de l'information et (iii) une série de recommandations pour la mise en œuvre et le développement du modèle proposé de soutien pour le gouvernement locale électronique.

Le travail nous a permis vérifier l'existence d'une littérature abondante sur ce domaine d'étude. À partir de l'analyse de cette bibliographie a été élaboré et proposé un modèle pour le gouvernement local électronique, en tenant compte du contexte spécifique de l'Angola.

Le modèle proposé confirme que l'utilisation de l'e-Gouvernement est le mieux chemin pour soutenir la mise en œuvre des gouvernements locaux en Angola. Le gouvernement locale électronique a le potentiel pour aider la mise en œuvre et le fonctionnement du cadre politique prévu, correspondant à la réalité actuelle de l'Angola, si l'on prend en compte les avantages signalés par les histoires de réussite présenté dans l'adoption de l'administration en ligne.

Des questionnaires et des entretiens ont noté qu'il a un nombre considérable d'utilisateurs d'Internet et les appareils mobiles, ouvrant de bonnes perspectives pour la mise en œuvre de l'administration locale en ligne. De même, il a été prouvé par les données recueillies, que les services publics ne sont pas proches des citoyens et que les niveaux d'interaction et de participation doivent être améliorés, de sorte que l'utilisation du potentiel local de l'e-Gouvernement locale soit un outil qui puisse permettre augmenter de l'efficacité et la prestation Dun service public plus efficace dans le contexte de l'administration locale.

MOTS-CLÉS: société de l'information, e-gouvernement, la gouvernance locale en Angola.

“O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas”

Peter Drucker (1909, 2005)

AGRADECIMENTOS

Os meus agradecimentos vão primeiramente para a minha família, especialmente a Sr.^a Catarina Alfredo, aos filhos a Joana, o Ricardo, a Esmeralda, que sentiram o quão foi difícil ter o pai que constantemente alternava o tempo entre o Interior e Exterior do País em busca do saber.

Ao Prof. Doutor Luís Borges Gouveia, pela paciência e devoção à orientação, que foi determinante para que o trabalho tivesse o final desejado. Ficará marcado na minha memória, as suas palavras consoladoras, fruto de uma experiência acumulada ao longo de vários anos de orientação, permita-me que lhe diga muito obrigado!

Certamente, é oportuno agradecer de forma especial o Dr. João Miranda, pelo apoio prestado nos momentos mais decisivos da elaboração do meu trabalho.

Igualmente, os meus agradecimentos vão às instituições e pessoas singulares, que directa ou indirectamente colaboraram na colheita de dados para a componente prática da Tese.

Para os anónimos que também tornaram possível este trabalho vão os meus agradecimentos.

Ao Manuel Fernando "Kurizemba", Mateus Congo, Raul, Kinguengo, Isaac Capemba, Tito Caculo e o Frágoso, pelo apoio incondicional em todos os momentos que mais precisei deles.

Seria injusto se deixasse de agradecer alguém muito formidável, pelas suas palavras encorajadoras e simplicidade, no trato para com os alunos, refiro-me do Prof. Doutor Salvato Trigo, Reitor da Universidade Fernando Pessoa.

O Júri:

Prof. Doutor Salvato Trigo

Professor Catedrático e Reitor da Universidade Fernando Pessoa

Prof. Doutor Francisco Restivo

Professor Associado com Agregação da Universidade Católica

Prof. Doutor Luís Amaral

Professor Associado da Universidade do Minho

Prof. Doutor Paulo Rurato

Professor Auxiliar da Universidade Fernando Pessoa

Prof. Doutor Luís Borges Gouveia

Professor Associado com Agregação da Universidade Fernando Pessoa

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus e em segundo lugar à Pequena Esmeralda que mesmo inocentemente, soube compreender as minhas ausências, quando precisava de um aconchego, de um passeio ao final de Semana, mais nem sempre lhe pude proporcionar esse direito que é totalmente seu.

Aos meus pais pelas suas orações e aconselhamento para a vida. Serei eternamente grato pelos vossos ensinamentos.

À memória da minha Avó Aida, vós que me ensinastes a gostar da escola, juro que continuarei a honrar a sua sabedoria nata.

TABELA DE CONTEÚDOS

Índice de figuras.....	xxiii
Índice de tabelas.....	xxv
Lista de abreviaturas.....	xxvii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Objectivos do Trabalho.....	6
1.1.1 Objectivo Principal	7
1.1.2 Objectivos Específicos.....	7
1.2. Problema da pesquisa.....	8
1.3. Hipóteses do trabalho.....	8
1.4. Justificação do tema.....	10
1.5. Os contributos do trabalho.....	10
1.6. Estrutura do Trabalho	11
CAPÍTULO II – A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	13
2.1. Pirâmide Básica da Sociedade da Informação	13
2.2. A dimensão da Sociedade da Informação, conceitos e perspectivas	15
2.3. Discussão do conceito da Sociedade da Informação e suas características... ..	20
2.4. A Informação e a Internet	24
2.5. A Segurança da Informação.....	32
2.6. A Era do Conhecimento.....	36
2.7. Vantagens e Desvantagens da Sociedade da Informação	39
2.8. Resumo do Capítulo.....	40
CAPÍTULO III – O GOVERNO ELECTRÓNICO E O GOVERNO ELECTRÓNICO LOCAL	43
3.1. Governo Electrónico: conceito e finalidade.....	44
3.2. Exemplos de práticas de Governo Electrónico em Estados.....	45
3.2.1. O Governo Electrónico no Brasil	46
3.2.2. O Governo Electrónico nos Estados Unidos da América.....	51
3.2.3. O Governo Electrónico na Grã-Bretanha	52
3.2.4. O Governo Electrónico em Portugal	52
3.2.5. Iniciativas de Governo Electrónico	55
3.3. O Governo Electrónico, a Governação Electrónica e a Governança Electrónica	58
3.3.1. O Governo Electrónico.....	58
3.3.2. A Governação do Governo Electrónica.....	66
3.3.3. Conceito de Governança Electrónica	73
3.3.4. Conceitos do Governo Electrónico Local e Autarquia Digital.....	74
3.4. Resumo do Capítulo.....	87

CAPÍTULO IV – ANGOLA E O GOVERNO ELECTRÓNICO NO CONTEXTO AFRICANO	89
4.1. A Administração do Estado em Angola	94
4.2. O Governo Electrónico em Angola	97
4.3. O potencial de Recursos Humanos	101
4.4. Iniciativas de Governo Electrónico em Angola.....	104
4.5. O Governo Electrónico em Angola	107
4.5.1. O Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação em Angola para o período 2013-2017	115
4.6. Políticas Públicas da Governação Electrónica da União Africana	120
4.6.1. Planos Estratégicos de desenvolvimento da Governação Electrónica nos PALOP Africanos	122
4.6.2. Plano do Governo Electrónico em Moçambique	123
4.6.3. Plano do Governo Electrónico em Cabo Verde	125
4.6.4. Plano do Governo Electrónico em São Tomé e Príncipe.....	125
4.7. Resumo do capítulo	127
CAPÍTULO V – METODOLOGIA	133
5.1. A abordagem metodológica Investigação-Accção	134
5.2. A Recolha de dados	139
5.2.1. A pesquisa documental	142
5.2.2. Recolha de dados por entrevista.....	144
5.2.2.1. Guião de entrevista aos Ministérios	145
5.2.2.2. Guião de entrevista aos Governos Provinciais	147
5.2.3. Recolha de dados por questionário	149
5.2.3.1. Procedimentos de Aplicação de questionário aos cidadãos ...	155
5.3. Resumo do capítulo	158
CAPÍTULO VI – PROPOSTA DE UM MODELO CONCEPTUAL DE GOVERNO ELECTRÓNICO LOCAL PARA O CONTEXTO DE ANGOLA	159
6.1. Processo de construção do modelo conceptual para o contexto de Angola.....	162
6.2. Modelo prévio.....	165
6.3. Modelo Operacional	169
6.4. Modelo de conceitos	171
6.5. Modelo Final.....	172
6.6. Resumo do capítulo	178
CAPÍTULO VII – APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS DAS ENTREVISTAS E QUESTIONÁRIO AOS CIDADÃOS	179
7.1. Apresentação dos Resultados das Entrevistas	179
7.1.1. Entrevista no Ministério da Administração do Território	179
7.1.2. Entrevista com o Governo Provincial de Luanda	183
7.2. Apresentação dos resultados do questionário aos cidadãos.....	187
7.2.1. Teste piloto do questionário aos cidadãos.....	187

7.2.2. Resultados do questionário aos cidadãos	189
7.3. Resumo do capítulo	221
CAPÍTULO VIII – DISCUSSÃO DE RESULTADOS	223
8.1. Análise crítica dos resultados	223
8.1.1. Apresentação dos dados da realização das entrevistas.....	223
8.1.2. Discussão dos dados obtidos do questionário aos cidadãos.....	229
8.2. Discussão comparativa dos resultados.....	240
8.3. Reflexão dos resultados com o modelo proposto	262
8.4. Resumo do capítulo	269
CAPÍTULO IX – CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHO FUTURO.....	271
9.1. Revisitar os objectivos do trabalho	273
9.2. Os contributos do trabalho	275
9.3. Limitações do Trabalho	276
9.4. Trabalho Futuro	278
9.5. Recomendações	279
REFERÊNCIAS.....	283
ANEXOS.....	293
Anexo 1 – Guião de entrevista aos Governadores das Províncias de Luanda, do Bengo, do Uíge e do Cuanza Norte	293
Anexo 2 – Guião de Entrevistas aos Ministros da Administração do Território, das Telecomunicações e Tecnologias da Informação	295
Anexo 3 – Guião de Entrevista ao Ministro das Telecomunicações e Tecnologias de Informação.....	297
Anexo 4 – Solicitação de entrevista com o Ministro das Telecomunicações e Tecnologias de Informação da República de Angola	299
Anexo 5 – Solicitação de Entrevista com o Ministro da Administração do Território da República de Angola	301
Anexo 6 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província de Luanda, Angola.....	303
Anexo 7 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província do Cuanza Norte, Angola	305
Anexo 8 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província de Luanda, Angola.....	307
Anexo 9 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província de Luanda, Angola.....	309
Anexo 10 – Questionário para recolha de dados aos cidadãos	311
Anexo 11 – Imagem dos questionários aplicados aos Cidadãos das Províncias do Bengo, de Luanda, do Uíge e do Cuanza Norte.....	315
Anexo 12 – Solicitação de autorização para realizar recolha de dados do questionário aos cidadãos à Universidade Metodista de Angola.....	317
Anexo 13 – Solicitação de autorização para realizar recolha de dados do questionário aos cidadãos à Universidade Jean Piaget de Angola	319

Anexo 14 – Solicitação de autorização para realizar recolha de dados do questionário aos cidadãos ao Instituto Superior Politécnico de Angola – Kanganlo.....	321
Anexo 15 – Imagem sobre o Plano de Acção da Sociedade da Informação em Angola 2005	323
Anexo 16 – Imagem do Portal Oficial do Governo de Angola	325
Anexo 17 – Imagem do Portal do Cidadão de Angola	327
Anexo 18 – Imagem do portal do Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação.....	329
Anexo 19 – Imagem do portal do Centro Nacional das Tecnologias de Informação (CNTI).....	331
Anexo 20 – Imagem do portal do Governo Provincial do Bengo	333

ÍNDICE DE FIGURAS:

Figura 1 – A pirâmide da Sociedade da Informação	13
Figura 2 – Canais fundamentais para a difusão da informação	16
Figura 3 – Infra-estrutura de telecomunicações no continente Africano.....	27
Figura 4 – Elementos fundamentais da Segurança da Informação	33
Figura 5 – O mapa de Angola.....	89
Figura 6 – Esquema Conceptual do PASI em Angola.....	111
Figura 7 – Modelo para o Governo Electrónico em Angola.....	112
Figura 8 – Mapa do continente de África	121
Figura 9 – Arquitectura do Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola.....	161
Figura 10 – Modelo Prévio	166
Figura 11 – O Modelo Operacional	170
Figura 12 – Modelo de Conceitos.....	172
Figura 13 – Modelo Final	176
Figura 14 – As palavras-chave no e-Gov Angola.....	186
Figura 15 – Organização funcional do Governo Electrónico em Angola.....	186
Figura 16 – Questão 1 do questionário aos cidadãos.....	190
Figura 17 – Resultados da questão 1 para todas as províncias consideradas	191
Figura 18 – Questão 2 do questionário aos cidadãos.....	191
Figura 19 – Resultados da questão 2 para todas as províncias consideradas	192
Figura 20 – Questão 3 do questionário aos cidadãos.....	193
Figura 21 – Resultados da questão 3 para todas as províncias consideradas	194
Figura 22 – Questão 4 do questionário aos cidadãos.....	194
Figura 23 – Resultados da questão 4 para todas as províncias consideradas	195
Figura 24 – Questão 5 do questionário aos cidadãos.....	196
Figura 25 – Resultados da questão 5 para todas as províncias consideradas	197
Figura 26 – Questão 6 do questionário aos cidadãos.....	198
Figura 27 – Resultados da questão 6 para todas as províncias consideradas	199
Figura 28 – Questão 7 do questionário aos cidadãos.....	200
Figura 29 – Resultados da questão 7 para todas as províncias consideradas	201
Figura 30 – Questão 8 do questionário aos cidadãos.....	201
Figura 31 – Resultados da questão 8 para todas as províncias consideradas	202
Figura 32 – Questão 9 do questionário aos cidadãos.....	203
Figura 33 – Resultados da questão 9 para todas as províncias consideradas	204
Figura 34 – Questão 10 do questionário aos cidadãos.....	205
Figura 35 – Resultados da questão 10 para todas as províncias consideradas	206
Figura 36 – Questão 11 do questionário aos cidadãos.....	207
Figura 37 – Resultados da questão 11 para todas as províncias consideradas	208
Figura 38 – Resultados da questão 12 para todas as províncias consideradas	209
Figura 39 – Questão 13 do questionário aos cidadãos.....	209
Figura 40 – Resultados da questão 13 para todas as províncias consideradas	210
Figura 41 – Questão 14 do questionário aos cidadãos.....	211
Figura 42 – Resultados da questão 14 para todas as províncias consideradas	212
Figura 43 – Questão 15 do questionário aos cidadãos.....	212
Figura 44 – Resultados da questão 15 para todas as províncias consideradas	213
Figura 45 – Questão 16 do questionário aos cidadãos.....	214
Figura 46 – Resultados da questão 16 para todas as províncias consideradas	215
Figura 47 – Questão 17 do questionário aos cidadãos.....	216

Figura 48 – Resultados da questão 17 para todas as províncias consideradas	217
Figura 49 – Questão 18 do questionário aos cidadãos.....	217
Figura 50 – Resultados da questão 18 para todas as províncias consideradas	218
Figura 51 – Questão 19 do questionário aos cidadãos.....	219
Figura 52 – Resultados da questão 19 para todas as províncias consideradas	220
Figura 53 – Evolução da esperança média de vida em Angola	230
Figura 54 – Demografia de Angola, pirâmide etária em 2012	230
Figura 55 – Tabela de comparação do IDH em 2007	232
Figura 56 – Gráfico com o crescimento de utilizadores de telemóveis em Angola .	248
Figura 57 – Gráfico com o crescimento de utilizadores de Internet em Angola	250
Figura 58 – Taxa de penetração linhas telefónicas terrestres por 100 habitantes.....	252
Figura 59 – Taxa de penetração celular por 100 habitantes	252
Figura 60 – Número de utilizadores de Angola, no Facebook em 2013	260

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Endereços na <i>World Wide Web</i> do poder político e GE	56
Tabela 2 – Planos de Acção de GE, nos EUA, Brasil, Reino Unido e Portugal.....	57
Tabela 3 – Impacto do GE na concretização dos princípios de boa governação.....	66
Tabela 4 – Órgãos das Autarquias Locais em Portugal	81
Tabela 5 – Rendimento Nacional Bruto de alguns dos Países de África.....	92
Tabela 6 – Taxa de crescimento do PIB real Angolano	93
Tabela 7 – Taxa de Crescimento do PIB (%), por ano e sectores de actividade	93
Tabela 8 – Utilizadores de telemóveis nos PALOPS	106
Tabela 9 – Endereços na <i>World Wide Web</i> do poder político e o GE	129
Tabela 10 – Quadro comparativo dos Planos de acção do GE nos PALOP.....	130
Tabela 11 – Lista de províncias e respectiva população.....	140
Tabela 12 – Lista de províncias em estudo e respectiva população	141
Tabela 13 – Selecção de bibliografia nuclear para a revisão bibliográfica	142
Tabela 14 – Documentos de trabalho nucleares para a investigação.....	143
Tabela 15 – Plano de entidades a entrevistar	144
Tabela 16 – Distribuição por Província, das respostas ao questionário.....	156
Tabela 17 – Esforço de recolha de questionários na Província de Luanda.....	157
Tabela 18 – Esforço de recolha de questionários nas Províncias em estudo.....	157
Tabela 19 – As quatro propostas do modelo para o GEL no contexto de Angola....	164
Tabela 20 – Hierarquia dos elementos que compõem o Modelo Final	174
Tabela 21 – Cobertura dos factores do Modelo Final pelos elementos do GEL	175
Tabela 22 – Quadro resumo das respostas à questão 1 do questionário	189
Tabela 23. – Quadro resumo das respostas à questão 2 do questionário	192
Tabela 24. – Quadro resumo das respostas à questão 3 do questionário	193
Tabela 25 – Quadro resumo das respostas à questão 4 do questionário	195
Tabela 26 – Quadro resumo das respostas à questão 5 do questionário	196
Tabela 27 – Quadro resumo das respostas à questão 6 do questionário	198
Tabela 28 – Quadro resumo das respostas à questão 7 do questionário	200
Tabela 29 – Quadro resumo das respostas à questão 8 do questionário	202
Tabela 30 – Quadro resumo das respostas à questão 9 do questionário	203
Tabela 31 – Quadro resumo das respostas à questão 10 do questionário	205
Tabela 32 – Quadro resumo das respostas à questão 11 do questionário	207
Tabela 33 – Quadro resumo das respostas à questão 12 do questionário	208
Tabela 34 – Quadro resumo das respostas à questão 13 do questionário	210
Tabela 35 – Quadro resumo das respostas à questão 14 do questionário	211
Tabela 36 – Quadro resumo das respostas à questão 15 do questionário	213
Tabela 37 – Quadro resumo das respostas à questão 16 do questionário	214
Tabela 38 – Quadro resumo das respostas à questão 17 do questionário	216
Tabela 39 – Quadro resumo das respostas à questão 18 do questionário	218
Tabela 40 – Quadro resumo das respostas à questão 19 do questionário	219
Tabela 41 – Quadro resumo das contagens do questionário aos cidadãos	220
Tabela 42 – Entrevista do MAT, recolha de informação sobre o Ministério	224
Tabela 43 – Entrevista do MAT, questões de tecnologia e modelo	225
Tabela 44 – Entrevista do Governo Provincial de Luanda	227
Tabela 45 – Entrevista do Governo Provincial de Luanda, Projecto de e-Gov	228
Tabela 46 – Cidades no <i>top20</i> Angolano, dados de Censo de 2006.....	231
Tabela 47 – Caracterização dos Municípios das províncias em estudo.....	233

Tabela 48 – Respostas associadas com Governo Electrónico Local	238
Tabela 49 – Respostas associadas com as Tecnologias de Informação.....	239
Tabela 50 – Respostas associadas com os Serviços públicos.....	239
Tabela 51 – Respostas associadas com a utilização de serviços e do digital.....	240
Tabela 52 – Quadro de temas e questões associadas para a análise crítica	240
Tabela 53 – Agrupamento dos elementos do modelo proposto para análise.....	263
Tabela 54 – Quadro para o elemento Estado	264
Tabela 55 – Quadro para o elemento População	265
Tabela 56 – Quadro para o elemento Legislação.....	266
Tabela 57 – Quadro para o elemento Economia e Desenvolvimento rural	266
Tabela 58 – Quadro para o elemento Democratização da Informação.....	267
Tabela 59 – Quadro para o elemento Infra-estruturas e Autarquias Locais	268
Tabela 60 – Quadro para o elemento Formação e Ensino	269
Tabela 61 – Quadro de balanço das hipóteses do trabalho	272
Tabela 62 – Quadro de balanço dos objectivos específicos do trabalho	274

LISTA DE ABREVIATURAS:

ANGOSAT	Denominação do Futuro Satélite de Angola
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CIRESP	Comissão Interministerial para a Reforma do Sector Público
CNTEI	Comissão Nacional para as Tecnologias de Informação
CPI	Comissão para a Política Informática
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CRA	Constituição da República de Angola
EMIS	Empresa Interbancária da rede Multicaixa (Multibanco)
EUA	Estados Unidos da América
G2B	<i>Government to Business</i>
G2C	<i>Government to Citizen</i>
G2G	<i>Government to Government</i>
GE	Governo Electrónico
GEL	Governo Electrónico Local
GUE	Guiché Único de Empresas
IA	Investigação-Acção
ICP	Infra-estruturas de Chaves Públicas
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IEE	<i>Internal Efficiency and Effectiveness</i>
IFAL	Instituto de Formação da Administração Local
INACO	Instituto Angolano das Comunicações
INE	Instituto Nacional de Estatística de Angola
INTOSAI	Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras

ISKA	Instituto Superior Kanganjo de Angola
ISO	<i>International Standards Organization</i>
MAT	Ministério da Administração do Território
Movicel	Empresa Estatal de Telefonía Móvel
MPLA	Movimento Popular de Libertação de Angola
MTTI	Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação
NGP	Nova Gestão Pública
OCDE	Organização de Comércio e Desenvolvimento Económico
ONG	Organização Não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OUA	Organização da Unidade Africana
PALOP	Países Africanos de Língua Portuguesa
PASI	Plano de Acção da Sociedade de Informação
PGE	Plano Geral do Estado
PIB	Produto Interno Bruto
PND	Plano nacional de Desenvolvimento de Angola
PNSI	Plano Nacional da Sociedade da Informação
RDC	República Democrática do Congo
SADC	Comunidade para o Desenvolvimento da África Austral
SI	Sistemas de Informação
SIAC	Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão
SIGFP	Sistema de Gestão Financeira e Patrimonial do Estado
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TV	Televisão

UA	União Africana
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UMA	Universidade Metodista de Angola
UNDESA	Departamento dos Assuntos Económicos e Social das Nações Unidas
UNPIAGET	Universidade Piaget de Angola
UNITEL	Empresa privada de Telefonía Móvel
UTICT	Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática
UTRESP	Unidade Técnica da Reforma do Sector Público

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

1. Introdução

A evolução rápida da Ciência e das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) em todo mundo é hoje uma realidade irrefutável, tanto que, os seus efeitos são visíveis e sentidos por cada um de nós. Daí, haver a necessidade de todas pessoas ou Organizações, independentemente do local em que se encontram, devem estar em sintonia com as mudanças globais, tirando o máximo partido do fenómeno e da crescente existência de computadores e redes.

Assistamos a uma transformação diferenciada em diferentes localidades, de pessoas e do uso e apreciação que fazem das TIC, o maior provedor de conectividade e relacionamento existente por via de meios como a Internet e a *World Wide Web*, o que força a existência de ocorrências comuns, como é o caso do uso de meios de base electrónica para o serviço público. Estes serviços têm de ser adaptados de modo a respeitar realidades díspares, que se colocam em função dos aspectos específicos de cada Sociedade e do seu respectivo país, história, identidade e cultura.

Segundo Alves e Moreira (2004) asseguram que "*O novo paradigma emergente da afirmação da Sociedade da Informação, exige a reconsideração das funções do Estado e a adaptação da Administração Pública às novas realidades. Importa ter em conta que, face à rápida desactualização de muito do conhecimento técnico adquirido, é hoje crucial ensinar a aprender e ajudar a criar formas de pensar que possibilitem aos indivíduos a anteciparem e a adaptarem-se às turbulências dos vários contextos em que actuam (...)*". Esta afirmação, foca na essência, a necessidade das pessoas ou organizações, de terem o sentido e a preocupação de adaptarem os seus actos ou actividades às mudanças globais.

A afirmação da rápida evolução das TIC, é também aferida no pensamento de Alves e Moreira (2004), quando defendem que "*Com o advento e a generalização das Tecnologias de Informação e Comunicação, os governos de todo o mundo são actualmente confrontados com um conjunto de oportunidades e desafios. Para*

responder os desafios e tirar partido das oportunidades que se colocam é essencial uma adaptação da Administração Pública que seja simultaneamente profunda e flexível". Os mesmos autores elencam seis oportunidades para a melhoria por via as TIC e de um contexto mas digital. Através da aplicação das TIC e da modernização da Administração Pública, as medidas correctamente aplicadas, importantes melhorias em múltiplas vertentes (Alves e Moreira, 2004):

- (i) *“Simplificação da prestação de muitos serviços aos cidadãos e às empresas, com especial incidência naquelas onde o tratamento de documentos e o processamento de informação assume grande relevância;*
- (ii) *Maior rapidez e facilidade na obtenção de informação e no esclarecimento de dúvidas por parte dos cidadãos e das empresas relativamente à Administração Pública;*
- (iii) *Elevação dos Padrões de eficiência e redução dos custos da Administração Pública, com potencial eliminação de níveis supérfluos de gestão e integração de sistemas e serviços sempre que possível;*
- (iv) *Aumentar a capacidade de resposta da Administração Pública às iniciativas dos cidadãos e proporcionar-lhes possibilidades de participação mais alargada;*
- (v) *Colaboração mais próxima entre os vários níveis do Estado e os vários serviços da Administração Pública, evitando redundâncias, otimizando recursos e promovendo uma mais eficaz aplicação do principio da subsidiariedade;*
- (vi) *Facilitar o campo de manobra da sociedade civil e das comunidades locais através da remoção dos entraves burocráticos à sua actuação”.*

Com base no potencial existente por via dos benefícios proporcionados com a generalização das TIC e tendo em conta o estudo, cujo objecto é a Administração

Pública Local, com a preocupação de como melhorar o seu desempenho, com o intuito de oferecer serviços que vão ao encontro do cidadão e das empresas, com o recurso ao digital.

Numa abordagem de mais alto nível, é defendido que no desenvolvimento, rumo à Sociedade da Informação, devem ser tomadas em linha de conta, os relatos de Nações ou mesmo Continentes que possuem um menor desempenho em matérias do desenvolvimento e crescimento das TIC, com implicações na produção de bens ou na prestação de serviços públicos em primeira instância aos cidadãos.

O foco deste trabalho reside nas pessoas (nas suas dimensões de cidadão – indivíduo – e população), tal como lembra Rocha (2013, pág. 59) em que afirma que *"a população é o elemento base duma economia e duma sociedade. Como se reconhece, há um tempo, o ponto de partida e o ponto de chegada do desenvolvimento, mesmo que na maior parte dos casos a distribuição do rendimento nacional seja muito assimétrico. Porém, compete a esta mesma população, nas diferentes formas de intervenção social – influenciando estratégias e políticas –, enfatizar o seu posicionamento como sujeito, e como objecto do desenvolvimento lutando pela reforma dos esquemas e dos modelos de acesso à renda nacional. Daí o seu papel ser importante nos processos de transformações e de reformas estruturais dos sistemas económicos e dos tecidos e das redes de produção"*.

Retomando a questão de um dos Continentes menos avançados, no caso Africano, no que concerne às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), existem também vários factores para esses atrasos multissetoriais, nomeadamente **(i)** os conflitos armados internos e agressão externa; **(ii)** as insuficientes práticas da boa governação; **(iii)** os fracos investimentos em infra-estruturas Tecnológicas (*redes* de comunicações, espaços de investigação e inovação, por exemplo); **(iv)** a necessidade de desburocratização e desmaterialização da Administração Pública, com vista a prestação de melhores serviços aos cidadãos; **(v)** o alargamento das bases do acesso à informação e ao conhecimento, como factores de promoção da cidadania.

De forma inteligente, tem sido defendidas posições por diversos autores segundo as quais, as Tecnologias de Informação e Comunicação, podem e devem estar ao serviço do cidadão, como um instrumento de aproximação entre a Sociedade e os entes públicos, com vista ao aprimoramento dos mecanismos de interacção e intervenção, capazes de permitir a fluidez do diálogo social, participativo e inclusivo, para o bem estar do cidadão (Benkler, 2006), (Gronlund, 2002) e (Sousa e Gouveia, 2012).

É prática corrente e generalizada que as pessoas e as organizações públicas (Governos, Autarquias, por exemplo) ou privadas (Empresas, ONGs, entre outros) adotem uma nova forma de administração das suas vidas, dos bens, do ambiente, de serviços e território, aproveitando as facilidades e potencialidades disponíveis, com a utilização, exploração e racionalização das Tecnologias de Informação e Comunicação. A gestão dos governos deve ser participativa e *holística*, tornando-os cada vez mais sistemas abertos, onde a informação deve circular com a fluidez necessária e estar ao alcance de quem a necessita e em tempo oportuno.

Contudo, Alves e Moreira (2004), apontam que *“face à necessidade de alterar processos, introduzir novas Tecnologias e reformar estruturas, a flexibilidade dos agentes da Administração Pública, será cada vez mais importante. Mais do que trabalhar eficientemente numa dada estrutura institucional com determinados procedimentos fixos, o bom funcionamento da Administração Pública exigirá de forma crescente a capacidade de adaptação a ambientes de trabalho em mudança rápida, com substituição de funções tradicionais e com o incentivo à criação de estruturas mais fluídas e menos rígidas”*.

Desta forma colocam-se algumas questões: se a gestão de território e do povo foi sempre uma tarefa fácil? Com o uso das tecnologias de informação e comunicação a gestão tornou-se ainda mais fácil? Os problemas antigos acabaram? Os cidadãos adquiriram uma satisfação plena as suas necessidades? Estas e outras perguntas serão objecto de preocupação ao longo deste trabalho.

Portanto, desde a antiguidade aos dias de hoje, a governação e a forma de gestão dos territórios, constituem-se numa problemática complexa para todas as sociedades,

independentemente do seu estágio de desenvolvimento. Este facto, é sustentado pelos factores como o crescimento demográfico, o aumento das necessidades elementares dos homens e da evolução da ciência e da tecnologia, que impõem aos gestores e cidadãos, formas modernas e inovadoras de se administrar os territórios e de participação comunitária.

O processo de gestão territorial, é ainda mais evidente e complexo na administração local, onde os níveis de interacção e participação socioeconómica e o exercício da cidadania, aparentam ser mais efectivos, devido ao carácter de proximidade deste tipo de administração, feita na comunidade e para a comunidade.

Na óptica de Marques e Moreira (2012, pág. 47) afirmam que *“as transformações nas sociedades fizeram com que as organizações públicas orientassem as suas iniciativas de mudança, sob a forma de processos de modernização e de reforma administrativa. As pressões para a mudança manifestam-se através de actuações políticas, sociais e económicas e traduzem-se num cenário global de mudança que requer das organizações públicas uma resposta baseada em critérios de eficácia, eficiência, produtividade, mas também de democracia e de boa governação”*.

Todos os processos que envolvem a gestão territorial, podem ser explicitados por via de modelos tradicionais – com base numa administração sem suporte às Tecnologias de Informação em contraponto com o recurso a modelos apoiados pelas Tecnologias de Informação (Governo Electrónico), que aporta novas competências, capazes de propiciar celeridade e eficácia dos níveis de interacção com os cidadãos e da gestão dos territórios.

Marques e Moreira (2012, pág. 47-48) alude que *“a nova gestão pública (NGP) surgiu nos últimos anos como uma abordagem renovada de mudança das organizações. Este paradigma questionou os pressupostos de modelo tradicional, orientando as organizações para a adopção de modelos e técnicas inovadoras na administração pública”*.

Considerando um contexto de proximidade de território que constitui o foco da pesquisa, propõe-se a implementação de um modelo de Governo Electrónico Local adaptado ao contexto de Angola, como contributo para o suporte ao poder autárquico local. Em Angola, o poder autárquico local, inicia os seus primeiros passos e este estudo encontra justificação no facto de não haver modelos uniformes de Governo Electrónico Local previamente pensado para este contexto. O estudo aproveita assim a oportunidade do surgimento das autarquias locais, que se encontram, em período de reflexão, mas já inscritas no quadro da constituição da República de Angola.

Portanto, a interpretação do plano de Governo Electrónico em Angola, sugere que o mesmo está orientado de acordo com os seguintes objectivos (PNDA, 2013-2017):

- (i) A reorganização territorial;
- (ii) A formação de capital humano;
- (iii) A construção de infra-estruturas tecnológicas;
- (iv) A salvaguarda da soberania digital assente num vértice tripolar: população, Estado e economia, como o sustentáculo basilar para o desenvolvimento racional e sustentável do País.

1.1 Objectivos do trabalho

Os objectivos do presente trabalho estão alinhados com base nos pressupostos que compaginam os elementos que definem o Governo Electrónico em Angola, elencados no plano estratégico do Governo Electrónico (PASI, 2005), que visam no essencial, atingir como metas:

- (i) A promoção de políticas voltadas para a boa governação;
- (ii) A transparência na gestão dos bens públicos;

- (iii) A aproximação dos serviços aos cidadãos e com vista a assegurar a sua participação e integração na vida socioeconómica.

Daí a necessidade de se estudar a forma de desenvolvimento do Governo Electrónico Local, baseado no contexto específico Angolano, que possui uma história e especificidades próprias. Para tal, é imprescindível a construção de um modelo conceptual e o estudo que avalie no terreno as suas condições prévias, nomeadamente ao nível da população, dos serviços de Estado e das condições económicas.

1.1.1 Objectivo principal

Segundo Freixo (2012, pág. 192), *“O objectivo de um estudo constitui um enunciado declarativo que precisa as variáveis-chave, a população alvo e a orientação da investigação. Indicando conseqüentemente o que o investigador tem intenção de fazer no decurso do estudo”*.

Assim, constitui objectivo principal da investigação a proposta de um modelo de Governo Electrónico Local passível de ser implementado e explorado, ajustado à realidade e ao contexto de Angola.

1.1.2 Objectivos Específicos

Proceder ao levantamento e apresentar o estado de Arte sobre o Governo Electrónico Local, considerando para o efeito os seguintes objectivos do trabalho:

- (i) Aprofundar o conceito sobre Governo Electrónico Local ;
- (ii) Elencar os modelos de Autarquias Locais, no quadro de estudos comparados de alguns Países da Lusofonia;
- (iii) Discutir e propor ferramentas e Tecnologias capazes de promover a boa governação e a aproximação de serviços públicos aos Cidadãos;

- (iv) Contribuir para a cidadania digital e para a inclusão do tema nas agendas políticas.

1.2 Problema da pesquisa

Qualquer investigação começa com a existência de um problema, seja ele simples ou complexo. Segundo Freixo (2012) diz que (...) “*o propósito da formulação do problema da investigação consiste em torná-lo individualizado, específico e único. Por sua vez, a identificação de um problema pode considerar-se a fase mais delicada, porventura a mais difícil, de um processo de investigação. Na realidade, a formulação de um problema de investigação consiste em desenvolver uma ideia através de uma progressão lógica de ideias, de argumento e de factos relativos ao estudo que deseja empreender*”.

O trabalho de investigação sobre a proposta de modelo conceptual do Governo Electrónico Local para o contexto Angolano, tem como questão: *Como é que no nosso contexto podemos conseguir implementar e explorar os benefícios do Governo Electrónico Local?* ou seja, como é que o Governo Electrónico Local pode contribuir para o melhor funcionamento do poder Autárquico em Angola?

1.3 Hipóteses do trabalho

As hipóteses podem ser consideradas como um conjunto de crenças, suposições ou condições que podem ser confirmadas ou refutadas durante o trabalho de investigação. Vislumbra-se nas hipóteses cenários imprevisíveis e inconclusivos, antes que o trabalho seja concluído. É prudente que as hipóteses tendencialmente, devem estar em linha com os objectivos gerais e específicos, assim facilita o processo de obtenção de resultados preconizados.

Segundo Freixo (2012) sustenta que “*as hipóteses constituem um elemento útil para justificar o estudo e garantir uma orientação (...) Uma hipótese é uma sugestão de resposta para o problema, devendo apresentar um conjunto de características (...)*

mas assumirá a condição de predição e constituirá numa ou mais respostas plausíveis para o problema e que orientará a investigação”.

Para o presente trabalho de investigação, foram definidos um conjunto de hipóteses, previamente concebidas tendo em atenção, os objectivos e o problema em investigação.

Assim, são hipóteses da investigação:

- (i) A apresentação de uma proposta de modelo do Governo Electrónico Local para o contexto de Angola, caracteriza-se pelo facto deste ter especificidades próprias, de um País com traços socioculturais díspares, bem como de um estágio de desenvolvimento do Governo Electrónico em fase embrionária, devido a factores de um longo conflito armado onde muito está por ser feito;
- (ii) Não existe em Angola experiências de governação Autárquica, onde o Governo Electrónico Local tenha sido implementado e onde se possa ir buscar experiências ou exemplos de sucesso ou fracasso;
- (iii) Acredita-se que será possível colher informação relevante através de uma pesquisa documental a dados e planos estratégicos oficiais, para o Governo Electrónico em Angola, para informar o modelo a propor para o Governo Electrónico Local;
- (iv) A existência de condições e potencial humano, material e tecnológico bem como infra-estruturas, que são elementos necessários para viabilizar a implementação do Governo Electrónico Local;
- (v) A recolha de dados com aplicação de questionários e a realização de entrevistas, pode proporcionar informação útil para a tomada de decisão ou para abrir caminho para futura investigação;

- (vi) As Autarquias locais podem dispor futuramente de instrumentos capazes de promover a eficiência e eficácia governativa, bem como aproximar os serviços por si prestados aos cidadãos, participando na interação e na participação do cidadão e do alicerçamento do exercício democrático.

1.4 Justificação do tema

É possível resumir a importância da investigação desta temática, nos seguintes pontos:

- (i) Apresentar contribuições para gestão do território, sobretudo as Autarquias locais, onde se exige dos servidores públicos e dos cidadãos, eficiência e eficácia, por um lado, mas, por outro lado, é inevitável a aproximação de serviços e a participação e integração dos cidadãos na gestão democrática dos bens públicos;
- (ii) A exploração das ferramentas tecnológicas pode incrementar a promoção do desenvolvimento sustentável do poder local e Autárquico;
- (iii) A proposta de um modelo do Governo Electrónico Local, para o contexto de Angola, pode trazer mais-valia na construção conceptual, onde os vários actores sociais tirem proveito para a promoção do bem-estar socioeconómico;
- (iv) A disposição de informação do conhecimento sobre a expectativa e benefícios do Governo Electrónico Local a potenciais interessados, pode facilitar a tomada de decisão e potenciar os futuros investigadores a darem continuidade ao trabalho agora iniciado.

1.5 Os contributos do trabalho

A realização deste trabalho proporcionou um conjunto de contribuições que se encontram listadas a seguir:

- (i) Proposta de um modelo de Governo Electrónico Local para uso no contexto Angolano;
- (ii) Recolha e disponibilização de informação estatística, resultante da recolha de dados efectuada, para o apoio à tomada de decisão das entidades interessadas;
- (iii) Um conjunto de recomendações para a sua implementação e desenvolvimento;
- (iv) Colocar à disposição de diferentes públicos, de uma revisão da literatura e dos conceitos sobre o Governo Electrónico Local.

1.6 Estrutura do trabalho

O primeiro capítulo apresenta a introdução geral do trabalho que enquadra o estudo produzido, elenca conceitos e os objectivos gerais e específicos do trabalho, a razão de ser da investigação, a justificação da importância do tema, enumera as hipóteses, e apresenta os principais resultados da investigação.

O segundo capítulo do trabalho fala dos principais conceitos sobre a Sociedade da Informação, sua evolução histórica, o seu estágio de desenvolvimento nos dias de hoje, e aborda os princípios adoptados na Declaração da I Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, assim como de outros eventos similares decorridos em anos subsequentes. Ainda nesse capítulo, fez-se uma incursão da relação quase que indissociável existente entre a Sociedade da Informação e as Tecnologias de Informação. Um outro aspecto importante, debatido no segundo capítulo, é a apresentação do plano de desenvolvimento do Governo Electrónico em Angola, com destaque para a criação de infra-estruturas e o investimento na capacitação dos recursos humanos, para melhor servirem a Administração Pública, as Empresas, com prioridade absoluta à satisfação das necessidades dos cidadãos.

O terceiro capítulo do trabalho, aborda os conceitos de Governo Electrónico e Governo Electrónico Local e estabelece a diferença entre os dois conceitos e enquadramento da proposta de Governo Electrónico Local. No desenvolvimento desse capítulo, são discutidos os marcos diferenciais entre Governo electrónico, Governação e a Governança.

O capítulo quarto, procura contextualizar de um modo geral, o Governo Electrónico no contexto de África, com incidência focada nos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa com iniciativas estruturadas, além de Angola (Moçambique, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe). O quinto capítulo do trabalho dá ênfase aos aspectos de ordem metodológica, com referência à metodologia de trabalho escolhida, designada por investigação-acção. Neste contexto inserem-se também os instrumentos concebidos e utilizados para a recolha de dados, a pesquisa documental e a revisão bibliográfica, os questionários e os guiões de entrevistas.

No capítulo seis é apresentada a proposta de modelo conceptual para o Governo Electrónico Local, no contexto de Angola. O modelo foi depois discutido e apresentadas as suas transformações, de forma a dar resposta à questão em estudo. No capítulo VII, estão apresentados os resultados da investigação prática e da recolha de dados efectuada, com destaque para a apresentação dos resultados das entrevistas e do questionário aos cidadãos.

O capítulo oito está reservado para a discussão dos dados, após a apresentação feita no capítulo anterior. É neste capítulo que são apresentados os resultados obtidos dos dados recolhidos e se confrontam as hipóteses previamente enunciadas. O último capítulo apresenta as principais conclusões do trabalho, as recomendações e o trabalho futuro, bem como se discute as limitações sentidas no presente trabalho.

CAPÍTULO II – A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

2. Introdução

A Sociedade da Informação pode ser considerada uma evolução, por via dos benefícios que traz, para o desenvolvimento rápido das sociedades (Gouveia e Gaio, 2004). Este movimento, veio proporcionar o surgimento de ferramentas importantes, para a difusão da informação, a promoção de intercâmbio cultural e tecnológico e ainda o alargamento das possibilidades do diálogo social, assim como o exercício da democracia e da participação social (Sousa, et al., 2014).

A Sociedade da Informação, designada alternativamente, por muitos, por sociedade do conhecimento, ou por sociedade em rede, conta com o apoio das Tecnologias de Informação como o suporte para a sua expansão e consolidação, vulgarizando o recurso a computadores e redes e à exploração da informação de base digital (Gouveia, 2012).

2.1 Pirâmide básica da Sociedade da Informação

Na construção da Sociedade da Informação, afiguram-se três aspectos chave, a Sociedade, a Informação e as Tecnologias, tal como se apresentam na figura 1, abaixo.

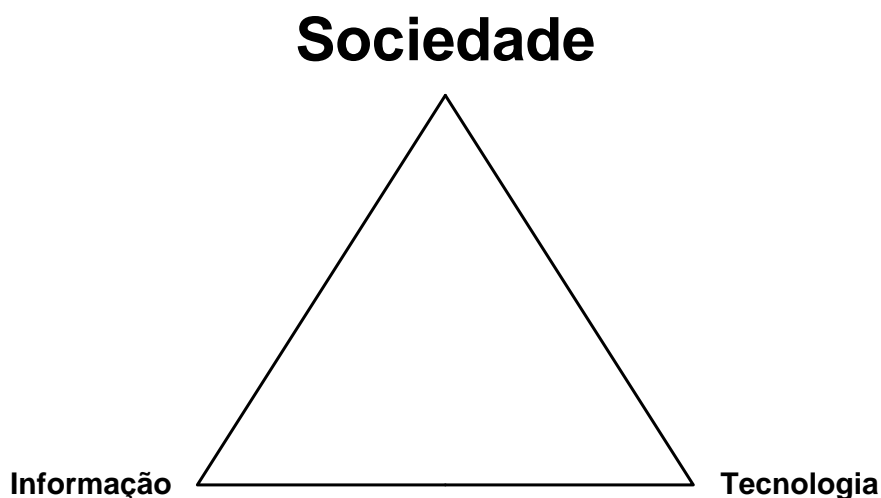


Figura 1 – A pirâmide da Sociedade da Informação

A Sociedade aparece no topo da pirâmide por constituir-se no foco fundamental e o objecto de consumo da Informação. É a Sociedade que sofre a transformação, porque nela estão inseridas as pessoas e outros fenómenos sociais, económicos tecnológicos, ambientais, culturais e políticos. Sobre a sociedade, lembra Herber Specer citado por Cruz (2013, pág. 191) que afirma que (...) *“uma sociedade não é mais do que uma designação colectiva para um certo número de indivíduos”*. São efectivamente as pessoas, que necessitam da informação, na actualidade apoiada pelas Tecnologias, para gerar a interacção e o fortalecimento dos ideários que norteiam a existência da própria sociedade.

Por sua vez, Mosca citado também por Cruz, (pág. 459) afirma que *“A forma da sociedade é determinada por todos elementos que sobre ela agem e, uma vez determinada, reage sobre os elementos; pode dizer-se portanto que existe uma mútua determinação”*. Esta visão pressupõe que a acção dos vários actores integrantes de uma sociedade é intensa e são cada vez mais mutáveis e com uma velocidade sem precedente, as alterações resultantes de sucessivas ondas de realimentação.

É inegável a importância da informação e o seu papel no contexto da Sociedade da Informação, conforme reportado por vários autores como (Gouveia e Gaio, 2004), (Benkler, 2006) e (Rifkin, 2014). Neste contexto, sublinha-se que o mundo de hoje não pode viver sem a Informação.

Tal exige, pois, que haja a necessidade de conhecimento de todos sem exclusão, daquilo que se passa em qualquer parte do globo: quem tem a informação tem o conhecimento e quem tem o conhecimento tem a Informação, este forte relacionamento é cada vez mais determinante do sucesso e qualidade de vida de um País (Moyo, 2012).

Quanto à Tecnologia, representa um elemento facilitador para a circulação, difusão e reaproveitamento da Informação veiculada por distintos actores sociais. Tem ainda a particularidade de permitir, que a Informação tenha um grande alcance e o poder de transformar a sociedade.

Para Schmidt e Cohen (2013, pág.14-15) *“a proliferação de tecnologias de informação vem acontecendo a um ritmo inédito. À medida que aumenta a difusão destas ferramentas, com elas crescerão a respectiva velocidade e capacidade de processamento. (...) os próximos passos da nossa evolução tecnológica prometem transformar em factos científicos uma série de conceitos populares da ficção científica: carros sem condutores, movimento robótico controlado pelo nosso cérebro, inteligência artificial e realidade virtual plenamente integrada e em tamanho real, o que nos promete uma camada de informação digital sobreposta ao nosso habitat físico”*.

O que nos reserva afinal a Tecnologia para o futuro? Schmidt e Cohen (2013) afirmam que *“o nosso futuro, e estas coisas admiráveis estão desde já a tomar forma. É isso que torna tão empolgante trabalhar na indústria da tecnologia. Não é apenas por se ter oportunidade de inventar e construir novos e espantosos dispositivos ou a grandeza dos desafios tecnológicos e intelectuais que se procura ultrapassar; é por causa do impacto que esse desenvolvimento terá sobre o mundo. As tecnologias de comunicação abrem novas oportunidades de descobertas culturais, tanto como de descobertas tecnológicas. A forma como interagimos com outros e como nos vemos a nós próprios continuará a ser influenciada e conformada pelo mundo online em redor”*.

2.2 A dimensão da Sociedade da Informação, conceitos e perspectivas.

A Sociedade da Informação é um fenómeno incontornável no cenário global. Embora entenda-se, que é um processo em construção que tem ganho espaços irreversíveis em todos os domínios da vida das pessoas e das Organizações. A Sociedade da Informação, assenta fundamentalmente, em dois vectores básicos: a difusão e a recepção da informação e do conhecimento – de forma célere e, muitas vezes, em tempo real.

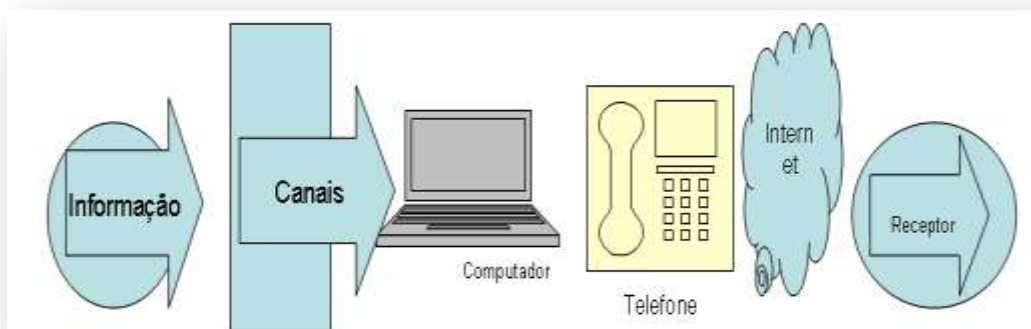


Figura 2 – Canais fundamentais para a difusão da informação

O reconhecimento sobre a Sociedade da Informação representa avanços significativos, desde a realização da Conferência Plenipotenciária da UIT de *Minneapolis*, em 1998, posteriormente confirmada pela Assembleia-geral das Nações Unidas. Este evento, deu lugar à Primeira Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, realizada em Dezembro de 2003, em Genebra, Suíça. Deste evento Mundial, ressaltam aspectos como os consensos havidos em termos da Governação e da Segurança da Internet.

Na óptica de Lima e Selaimen (2004) referem que a Sociedade da Informação que *“deve contemplar um passo maior do que a liberdade de expressão, hoje reduzida em sua força pela concentração dos meios de comunicação. Deve recuperar o amplo debate da nova ordem da informação e da comunicação”*.

A Sociedade da Informação, é uma porta para integração de valências e de oportunidades Tecnológicas e de aproximação de vários saberes, rumo a um mundo cada vez mais globalizado, livre e transparente, que possibilita a remoção de barreiras de acesso à informação, ao conhecimento, aos serviços e bens, a gestão de territórios, a conciliação de hábitos, usos e costumes nativos, a conectividade de infra-estruturas digitais e que podem propiciar um desenvolvimento harmonioso, sustentável e equilibrado.

O então Secretário Geral da ONU¹, Kofi Annan (2003) caracterizou a Sociedade da informação, ao afirmar que *“As tecnologias de Informação e Comunicação não são uma panaceia nem uma fórmula mágica, mas podem contribuir para melhorar a vida de todos os habitantes do planeta. (...) É uma sociedade aberta, o acesso sem restrições ao conhecimento e a associação espontânea e livre de homens desejosos de progredirem, que pode permitir que um mundo tecnológico vasto, complexo, em expansão e em transformação constantes, cada vez mais especializado e avançado, mas que preserve a sua humanidade”*.

Kofi Annan², na abertura de uma palestra, realizada em Túnis – Tunísia, em Novembro de 2003, ao definir a Sociedade da Informação dizia: *“Nós entendemos que é uma sociedade na qual a capacidade humana seja expandida, edificada, alimentada e libertada, dando às pessoas o acesso às ferramentas e tecnologias que elas necessitam, com a educação e treino para usá-las de modo eficiente. (...) A Sociedade da Informação depende também das redes de computadores (...) E, naturalmente, o sangue que garante a própria vida da Sociedade da Informação é a liberdade. É a liberdade que permite aos cidadãos, onde quer que estejam, e beneficiarem do conhecimento, aos jornalistas fazerem o seu essencial trabalho, e aos próprios cidadãos, manterem a sua governança responsável. Sem a necessária abertura, sem o direito de procurar, receber e transmitir informação e ideias, por quaisquer meios e não restringida por fronteiras, a revolução da informação será bloqueada e a Sociedade da Informação que nós esperamos construir, não será possível”*.

A Declaração de princípios adoptada na Cimeira Mundial Sobre a Sociedade da Informação, realizada em Dezembro de 2003, em Genebra, Suíça, elenca um conjunto de elementos fundamentais e vinculativos aos Estados Membros, que se enumeram a seguir, para melhor compreender os compromissos que haviam sido assumidos, no percurso da Sociedade da Informação, designadamente;

- (i) *“(...) Construir uma Sociedade da Informação centrada no ser humano, inclusiva e orientada ao desenvolvimento, em que todos possam criar,*

¹ ONU – Organização das Nações Unidas.

² Kofi Annan, foi Secretário Geral das Nações Unidas no período entre 1 Janeiro de 1997 à 2007, nasceu em Kumasi, na República do Gana em 8 de Abril de 1938

consultar, utilizar e compartilhar a informação e o conhecimento para que as pessoas, as comunidades e os povos possam desenvolver seu pleno potencial na promoção do seu desenvolvimento sustentável e melhorar a sua qualidade de vida;

- (ii)** *(...) Todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, que este direito inclui o de não ser molestado por causa de suas opiniões, o de investigar e receber informações e opiniões e o direito de difundi-las, sem limitação de fronteiras, por qualquer meio de expressão;*
- (iii)** *(...) Reconhecemos que as Tecnologias de Informação e Comunicação devem ser consideradas como um instrumento e não como um fim em si mesmas. Em condições favoráveis, estas tecnologias podem ser um instrumento muito eficaz para aumentar a produtividade, gerar crescimento económico, criar empregos e possibilidades de contratação, assim como para melhorar a qualidade de vida de todos. Além disso, podem promover o diálogo entre as pessoas, as nações e as civilizações;*
- (iv)** *(...) Reconhecemos que a construção de uma Sociedade da Informação inclusiva requer novas modalidades de solidariedade, associação e cooperação entre os governos e demais interessados, a saber: o sector privado, a sociedade civil e as organizações internacionais;*
- (v)** *(...) A conectividade é um dos importantes factores habilitadores para criar a Sociedade da Informação. O acesso universal, ubíquo, equitativo e economicamente acessível à infra-estrutura e aos serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação;*
- (vi)** *(...) Um bom desenvolvimento de infra-estruturas de rede e aplicações de comunicação e informação adaptadas às condições locais, regionais e nacionais, facilmente acessíveis e economicamente viáveis e que utilizem em maior medida a banda larga e, se possível, outras tecnologias inovadoras;*

- (vii) *Pode-se fomentar o acesso à informação e ao conhecimento consciencializando-se todas as partes interessadas sobre as possibilidades oferecidas por diferentes modelos de software;*
- (viii) *Deve-se oferecer a cada pessoa a possibilidade de adquirir as competências e os conhecimentos necessários para compreender, participar activamente e beneficiar-se plenamente da Sociedade da Informação e da economia do conhecimento;*
- (ix) *Para alcançar o desenvolvimento sustentável da Sociedade da Informação, devem ser fortalecidas as capacidades nacionais no que diz respeito à pesquisa e desenvolvimento de TIC;*
- (x) *Para promover a Sociedade da Informação é indispensável criar um ambiente propício nos níveis nacional e internacional;*
- (xi) *A Sociedade da Informação deve respeitar a paz e reger-se pelos valores fundamentais da liberdade, igualdade, solidariedade, tolerância, responsabilidade compartilhada e respeito à natureza”.*

De recordar, que são vários os princípios assumidos no âmbito da Sociedade da Informação, no decurso de cimeiras mundiais. Com a assunção dos compromissos contidos nas Declarações produzidas nas referidas cimeiras. Os vários Estados-Partes, procuram elaborar os planos estratégicos nacionais sobre a Sociedade da Informação, cujos resultados têm gerado mais desenvolvimento e crescimento económico e humano.

Por isso, reafirma-se que a ideia de que a Sociedade da Informação é o elo estratégico de integração e interação dos cidadãos, das empresas com o Estado, por um lado, e pode constituir-se numa fonte de universalização de serviços e procedimentos, por outro, simplificando os modos de acesso à informação e proporcionando novas formas de interação e participação. Este desafio deve ser assumido por todos os

cidadãos, também por empresas e pelos Estados, pelo que pode representar em termos de garantia e direito de cidadania e de integração socioeconómica.

Afinal qual é o conceito de Sociedade da Informação? Vários são os significados atribuídos ao termo Sociedade da Informação, que podem variar em função do contexto. A Sociedade da Informação pode ser entendida de um modo amplo, como sendo um instrumento de relacionamento entre a Economia, o Estado e a Sociedade.

Obviamente, a Sociedade da Informação, não nasceu com as Cimeiras citadas anteriormente. As Cimeiras sobre a Sociedade da Informação representaram, pois, um marco que permitiu juntar sinergias globais e uma oportunidade de estabelecer metas mensuráveis e um espaço de inter-ajuda, inter-colaboração e de busca de solidariedade internacional e ainda de assunção de compromissos entres os vários interessados. Aliás, Gouveia, e Gaio (2004) lembram que *“o sonho de uma sociedade governada por informação surgiu muito antes do próprio conceito de informação, tal como o entendemos hoje (Mattelard, 2001). A sua génese deriva de um movimento social que teve o seu início no século XVII e que recorria a modelos matemáticos para racionalizar e suportar a acção e a tomada de decisão. Neste contexto, o pensamento em termos do que é calculável e mensurável assumia-se como o protótipo do discurso vigente e alimentava a busca de uma sociedade humana perfeita”*.

2.3 Discussão do conceito de Sociedade da Informação e suas características

A base conceptual sobre a Sociedade Informação, conta hoje com inúmeros contributos de vários estudiosos, e com uma bibliografia prolixa. Pouco e pouco, a diversidade de opções conceptuais, começa cada vez mais a ganhar espaço, porquanto sobre o mesmo assunto existem variadíssimas perspectivas e visões alternativas. A seguir, são apresentadas algumas destas abordagens conceptuais sobre a Sociedade da Informação.

Uma definição sobre a Sociedade de Informação é introduzida por Silva (2007, pág.6) que afirma *“O conceito de Sociedade da Informação surge da necessidade de explicar e simultaneamente justificar o conjunto de fenómenos sociais a que temos vindo a assistir desde meados do século e de forma mais relevante desde a década de 80. Na base destes fenómenos estão as Tecnologias da Informação (TI) resultantes da convergência entre a Informática e as Telecomunicações. A Sociedade da Informação é a consequência da explosão informacional, caracterizada sobretudo pela aceleração dos processos de produção e de disseminação da informação e do conhecimento. Esta sociedade caracteriza-se pelo elevado número de actividades produtivas que dependem da gestão de fluxos informacionais, aliado ao uso intensivo das novas tecnologias de informação e comunicação”*.

Na sequência das definições sobre a Sociedade de Informação, revisitamos o conceito proposto por (Castells, 2001) citado por Gouveia, (2004) definindo que a Sociedade da Informação é *“um conceito utilizado para descrever uma sociedade e uma economia que faz o melhor uso possível das Tecnologias de Informação e Comunicação no sentido de lidar com a informação, e que toma esta como elemento central de toda a actividade humana”*.

Por sua vez Gouveia, (2004) que caracteriza a Sociedade da Informação como uma sociedade onde *“as pessoas aproveitam as vantagens das tecnologias em todos os aspectos das suas vidas: no trabalho, em casa e no lazer. Ocorrências destas tecnologias são não só a utilização das caixas automáticas para levantar dinheiro e outras operações bancárias, os telemóveis, o teletexto na televisão, a utilização do serviço de telecópia (fax), mas também outros serviços de comunicação de dados, como a Internet e o correio electrónico e, mais recentemente, a crescente utilização de sistemas de vigilância vídeo, de controlo de tráfego, ou de bilhética, associados aos transportes públicos”*.

Adicionalmente, Feliz Gouveia (2003, p.158) citado por Alves e Moreira, (2004) defende que *“Numa perspectiva de Governo Digital, a Gestão da Informação é da maior importância para integrar esforços que geralmente são pensados isoladamente, sem o enquadramento que lhes permita coordenar, gerir e antecipar a*

complexidade do relacionamento entre as diversas entidades envolvidas, sejam elas individuais ou colectivas”.

Não há uma forma única de definição da Sociedade da Informação. Existem sim, várias realidades que podem ajudar a construir uma definição de Sociedade da Informação que tem como base, a realidade e o contexto cultural, sociológico e até mesmo político-económico da sua ocorrência num território específico. É, pois, interessante, constatar que a Sociedade de informação não é só caracterizada pela existência de tecnologias avançadas ou emergentes, mas, o mais importante, é ainda aproveitar as facilidades que são oferecidas pelas tecnologias e que viabilizam a integração na sociedade de uma forte componente digital.

Um qualquer sistema, deve ser passível ser identificado por características que lhe são peculiares. A Sociedade da Informação não estará à margem desta realidade. Tal como afirmam Gouveia e Gaio (2004), as características da Sociedade da Informação podem considerar, as seguintes:

- (i) Utilização da informação como recurso estratégico;
- (ii) Utilização intensiva das Tecnologias de Informação e Comunicação;
- (iii) Baseada na interação entre indivíduos e instituições que é predominantemente por via do digital;
- (iv) Recorrer a formas diversas de *“fazer as (mesmas e novas) coisas”*, baseadas no digital.

Os autores Gouveia e Gouveia citado por Alves e Moreira (2004, pág. 36) afirmam que *“a Sociedade da Informação deve ser caracterizada como uma sociedade onde maioritariamente se lida com informação digital e em que se utiliza extensivamente as Tecnologias de Informação e Comunicação. Não é, nem uma moda, nem uma forma alternativa de fazer, mais sim uma alteração profunda de hábitos e atitudes que, em boa verdade, ainda ninguém poderá conhecer o impacto”.*

Numa perspectiva ampla da caracterização da Sociedade de Informação, Gouveia e Gaio (2004) afirmam que *“outros dos aspectos que caracterizam a Sociedade da Informação é o recurso intensivo às Tecnologias de Informação, nomeadamente ao computador e às redes. Desta forma, a troca de informação é, em grande parte, realizada pela mediação de dispositivos que permitem considerar que um número crescente de interações entre indivíduos e organizações se produz em formato digital e mediado por computador ou dispositivo baseado em computador”*.

Para comparação do estágio característico sobre a Sociedade da Informação, os autores Gouveia e Gaio (2004) citando (CE/DGIC, 2002), dizem que *“a iniciativa da União eEurope da União Europeia baseia-se na premissa de que a Internet é essencial para o crescimento económico, a criação de emprego e a melhoria da qualidade vida – não apenas na Europa, mas em todo o mundo. O eEurope, de forma ambiciosa, pretende pôr em linha assim que possível todos os cidadãos da EU, de modo que a utilização da Internet se torne comum – no emprego, na escola ou em casa, através dum computador, dum telemóvel ou dum aparelho para ligar ao televisor, fomentando para a Europa um cultura digital e que todo o processo seja socialmente inclusivo”*. Verifica-se que o eEurope 2020, a Agenda Digital e o H2020, mantêm a mesma posição e o papel estratégico associado com a Sociedade da Informação; embora tenha evoluído o uso de termos, nomeadamente a referência a uma Sociedade da Informação e Conhecimento e, mais recentemente, à Sociedade do Conhecimento, os princípios gerais mantêm-se inalterados.

Até aqui várias foram as abordagens feitas sobre a Sociedade da Informação, desde a sua génese, a sua base conceptual e as iniciativas organizadas para a Massificação da Sociedade da Informação. Foram apresentados alguns dos aspectos ligados à Sociedade, às suas Tecnologias, mas menor foi a referência à sua matéria-prima, a informação.

Segundo Castells citado por Coutinho e Gamboa (2011) destaca as principais características deste novo paradigma visando entender a base material desta nova sociedade, denominada também de sociedade pós industrial:

- (i) *“A informação é a sua matéria-prima – Existe uma relação simbiótica entre a tecnologia e a informação, em que uma complementa a outra, facto este que diferencia esta nova era das revoluções anteriores, em que era dada proeminência a um aspecto em detrimento de outro;*
- (ii) *Capacidade de penetração dos efeitos das novas tecnologias – Refere-se ao poder de influência que os meios tecnológicos exercem na vida social, económica e política da sociedade;*
- (iii) *Lógica de redes – É uma característica predominante deste novo modelo de sociedade, que facilita a interação entre as pessoas, podendo ser implementada em todos os tipos de processos e organizações, graças as recentes tecnologias da informação;*
- (iv) *Flexibilidade – Esta característica refere-se ao poder de reconfigurar, alterar e reorganizar a informação;*
- (v) *Convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado – O contínuo processo de convergência entre os diferentes campos tecnológicos resulta da sua lógica comum de produção da informação, onde todos os utilizadores podem contribuir, exercendo um papel activo na produção deste conhecimento. Estas características estão directamente ligadas ao processo de democratização do saber, fazendo emergir novos espaços para a busca e o partilhar de informações, apontado por Lévy (1996) como processo de «desterritorialização do presente», visto que não há barreiras de acesso a bens de consumo, produtos e comunicação. O importante nesta sociedade não é a tecnologia em si, mas as possibilidades de interação que elas proporcionam através de uma cultura digital”.*

2.4 A informação e a Internet

A informação hoje comanda a vida das pessoas e das organizações. Quase que sem a informação digital não há vida e nem há organização, pelo menos de forma

competitiva e sustentada. Precisa-se cada vez mais da informação, no tempo e no momento certo, especialmente, para a pessoa certa. A maior riqueza que se pode possuir hoje não é a riqueza material ou financeira, (embora não seja indispensável) mais a maior riqueza sim é a informação, associada à utilidade e ao aproveitamento, que permita gerar o conhecimento e o desenvolvimento multilateral.

Com a Informação, pode-se projectar todo tipo de desenvolvimento humano, material ou de outra natureza. A questão que ainda deve continuar a ser discutida e aprimorada, é de saber quanto tempo precisamos para obter uma informação. Obviamente, com a mediação das Tecnologias de Informação e Comunicação, ela pode chegar com a rapidez requerida. Não basta que haja as TIC, o factor catalisador desse propalado processo é indubitavelmente o homem, como o epicentro das transformações sociais, económicas, ambientais, tecnológicas e, claro, políticas.

Para Gouveia (2004) *“A informação é actualmente um recurso crucial para a actividade humana. De facto, considerando a produção de bens e serviços ou simplesmente a satisfação de necessidades de cada indivíduo, quer na sua qualidade de profissional, quer na qualidade de cidadão, a informação assume um papel de crescente importância. Verifica-se que para a tomada de decisão ou acção, é exigida informação. Desta forma, todos os recursos que assegurem a melhor qualidade da informação, a sua mais fácil distribuição, recolha e apresentação, são determinantes para o desempenho de pessoas e organizações. Para o desenvolvimento das actividades dos indivíduos e das empresas é necessária informação. Esta serve como material de apoio para a acção informada e para a decisão informada. Para «informar» tanto a acção, como a decisão, há que garantir um conjunto de requisitos.*

A qualidade da informação: que esta seja precisa, completa, concisa e oportuna, de modo a garantir o máximo proveito e rigor nas consequências da sua utilização; O acesso à informação: como garantia quer da igualdade de acesso, quer da preservação e controlo na obtenção de um recurso cada vez mais crítico à actividade humana; O entendimento da informação: possuir a informação exige saber lidar com esta, compreender e potenciar a sua utilização. É igualmente importante garantir as

competências do indivíduo para seleccionar, descartar e estabelecer prioridades na utilização deste recurso; A partilha da informação: prover as facilidades para partilha e obtenção de informação de forma colectiva. Para tal é necessário assegurar identificadores e conceitos comuns e estabelecer processos de gestão da informação que sejam compatíveis ou integráveis; Lidar com o excesso de informação: como forma de assegurar que as questões associadas à capacidade cognitiva dos indivíduos sejam respeitadas. Tal aspecto terá necessariamente consequências no que diz respeito à produtividade e à capacidade de trabalho útil de cada indivíduo”.

A Sociedade da Informação para ser funcional, não basta a presença da informação. É imprescindível a existência das infra-estruturas tecnológicas, para permitir a circulação da informação até ao destinatário/interessado. Tal como afirma Gouveia (2004) *“a infra-estrutura tecnológica definida nos projectos de sistemas de informação passa normalmente por redes, hardware, sistemas operativos, software e comunicações, tendo em vista a dimensão e escalabilidade do sistema para que possa evoluir em conjunto com os requisitos do projecto”.*

As redes de comunicações são um conjunto de elementos que podem estar interligados ou que se complementam entre si, para o seu funcionamento. Estas redes podem ser redes de Internet, redes de Fibra Óptica, redes de dados, redes de Computadores, entre outros elementos como aqueles que são mais sofisticados e caros, como é o caso do recurso a sistemas de satélite.

O recurso às redes de comunicação enquanto infra-estruturas é crítico. Com a evolução das redes telefónicas e a convergência entre voz e dados, estas redes físicas tem evoluído de forma significativa, mesmo com meios físicos como cabos submarinos e o recurso a fibra óptica. Em complemento assistimos a uma maior sofisticação e integração de meios que recorrem ao uso de comunicações satélite e a uma crescente interligação de infra-estruturas de diferentes países e à escala global. É esta infra-estrutura de alta conectividade que suporta a Internet e permite que esta seja a *rede de redes*, facilitando o transporte e encaminhamento de dados e a interligação de computadores e serviços digitais de forma transparente e a baixo custo (Comer,

2007). A Figura 3 mostra o mapa do continente Africano e a conectividade global, por via de cabos submarinos que regista um aumento significativo da capacidade da infra-estrutura.

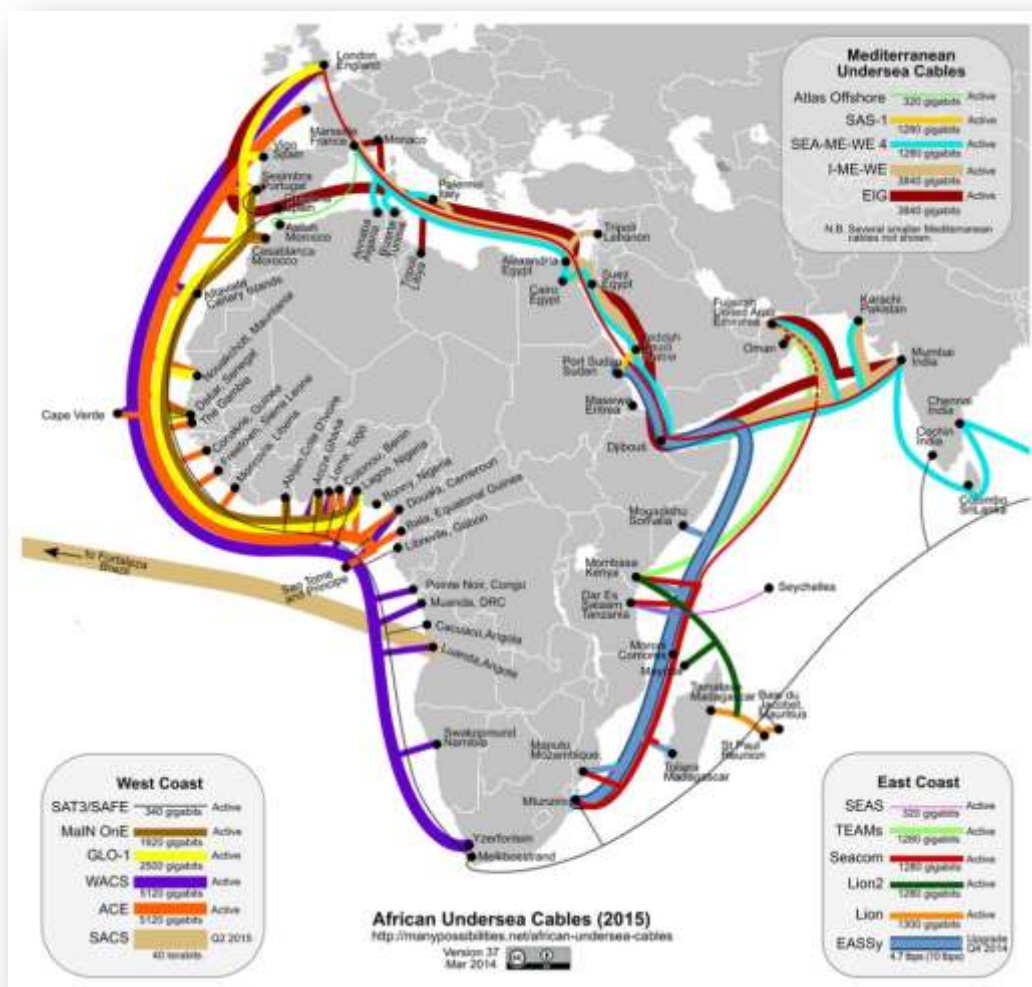


Figura 3 – Infra-estrutura de telecomunicações no continente Africano (<https://manypossibilities.net/african-undersea-cables/>)

As infra-estruturas são fundamentais para se garantir o acesso à informação, e, sobretudo, para a instalação das Tecnologias de Informação. A eficiente instalação, funcionamento e manutenção das infra-estruturas é a chave para o sucesso da Sociedade da Informação. Há cada vez mais investimentos nas infra-estruturas Tecnológicas, mesmo com os diferenciais existentes em todo mundo. Não se pode ignorar numa Sociedade da Informação, a arquitectura lógica, técnica das infra-

estruturas, porque assim permite a simplificação dos processos e a sua aprendizagem pelos utilizadores se torna mais fácil.

Quem mais deve investir nas infra-estruturas tecnológicas? O Estado ou as Empresas? Os Estados, enquanto entidades vocacionadas para a gestão macro da Sociedade, a eles compete assegurar a criação das condições básicas das infra-estruturas, cujos custos são sempre mais elevados, como são os casos, da instalação de Satélites, cabos submarinos ou de Fibra óptica, por exemplo. Isto, não impede que as Empresas possam participar no processo de criação de infra-estruturas, deve por vezes haver o auxílio do Estado e também da complementariedade da Sociedade Civil e das Empresas (como acontece nos Países mais desenvolvidos, desde a década de 1990, como o movimento de liberalização das telecomunicações).

No processo de criação de infra-estruturas tecnológicas, todos interessados devem ser envolvidos, sobretudo, na concepção das referidas infra-estruturas, através das Associações sócio-profissionais ou outras organizações legítimas de representação dos cidadãos, para que as infra-estruturas a serem criadas, sejam de seu interesse ou benefícios, evitando-se neste caso, desperdício de recursos materiais e financeiros ou até de outra natureza, tais como políticos ou de foco de estratégia.

Nos dias de hoje, tende-se a associar a Internet à Sociedade da Informação. É pois, inegável sublinhar que a Internet é uma ferramenta que tem facilitado a conectividade, devido a sua vulgarização e alcance global é a maior rede de conectividade em todo o planeta, com o potencial de dispor a informação a todos que estão conectados a ela, com uma velocidade rápida. A expansão da Internet em todo mundo, tem acontecido em ritmo acelerado, devido a sua massificação.

Portanto, a Internet em poucas décadas, evoluiu para a sua massificação e liberalização, para os vários utilizadores, ganhou bastante popularidade. Por além de conectar pessoas localizadas em qualquer parte do globo, também tem facilitado a administração eficaz das Empresas, a conexão da Administração Pública, a realização do ensino a distância, entre outros serviços apoiados pela Internet.

Apesar da sua massificação, o acesso à Internet ainda não alcançou todos habitantes do globo. Existem sociedades em que o índice da literacia digital já atingiu um nível mínimo para uma parte significativa de cidadãos com o acesso à Internet, mas noutras Sociedades, em que o acesso à Internet não se afigura como parte dos direitos fundamentais dos cidadãos, devido a garantia que os Estados oferecem aos seus cidadãos, como o caso do direito à Informação, ao conhecimento e ao acesso às TIC; muito tem ainda de ser realizado. A luta contra a infoexclusão, é assumida pelos Estado, Empresas, ONGs e pelos próprios cidadãos comuns, através dos investimentos que são feitos e com o aumento da liberdade de criação e de utilização deste tipo de tecnologias.

Schimidt e Cohen (2013), lembram-nos de que *“a Internet é uma das raras criações dos seres humanos que eles não compreendem verdadeiramente. O que começou por ser um meio electrónico de transmissão de informação – de computadores domésticos – transformou-se num escoadouro omnipresente e infinitamente multifacetado da expressão e da energia humanas. A Internet é a maior experiência histórica do âmbito da anarquia. A cada minuto, centenas de milhões de pessoas criam e consomem uma quantidade incalculável de conteúdo digital num mundo online que não conhece, verdadeiramente, os limites das leis humanas”*.

Para Teta (2012), o impacto da Internet no âmbito social, económico e político *“levantou a necessidade da governação da Internet, de forma a prevenir a fragmentação da Internet, manter a compatibilidade e interoperabilidade, salvaguardar os direitos e definir as responsabilidades dos vários actores, proteger os utilizadores finais em relação aos abusos e maus usos, proteger o interesse público a nível nacional e Internacional, estimular novos desenvolvimentos”*.

A Internet está hoje presente em todas as esferas da vida dos homens em Sociedade. Talvez não é possível falar de desenvolvimento de uma Sociedade ou Organização sem ter presente a Internet. A respeito da presença incontornável da Internet na vida dos cidadãos, autores como Schmidt e Cohen (2013), explanam que *“à medida que esse espaço se torna maior, vai mudando com ele a nossa compreensão de quase todas as facetas da vida, desde as minudências do quotidiano às questões mais*

fundamentais da identidade, das relações e até da nossa própria segurança. Através do poder da tecnologia vão caindo velhos obstáculos à interação humana, como a geografia, a língua e as carências de informação, avolumando-se uma nova vaga de criatividade e potencialidade humana. A adoção maciça da Internet está a impulsionar uma das mais emocionantes transformações sociais, culturais e políticas da história, e diferentemente de outros períodos de mudanças, os efeitos são, desta vez, plenamente globais”.

Afinal com o advento da Internet, a vida em sociedade, relativamente aos modos de interação, ganhou um impulso gigantesco, ao mesmo tempo que com as potencialidades da Internet. O *modus vivendi* dos homens tendem para mutações nunca antes testemunhadas pela sociedade. A Internet tem permitido vencer barreiras antes imagináveis, de diversas índoles, desde os hábitos, costumes, crenças, e ainda as barreiras de natureza geográficas. Muitas pessoas não faziam ideia de como chegar a uma realidade distinta daquela que estavam acostumados, sem terem necessidade de se deslocar do seu local de residência ou de trabalho.

A quantidade de utilizadores de Internet em todo mundo, conheceu níveis de crescimentos muito significativos. Tal pode ter sido motivado pelo baixo custo das Tecnologias, do investimento na construção de mais infra-estruturas digitais, e ainda a melhoria das políticas de acesso às TIC, liberalizando serviços antes considerados de alto custo ou de acesso reservado. Também as trocas comerciais por exemplo motivado pelo comércio electrónico (*e-commerce*) é igualmente considerado como outro dos factores que levaram aos crescimento exponencial da Internet. É igualmente relevante agregar a formação e treino em TIC, como outro elemento que contribui para a rápida expansão da Internet.

Para Schmidt e Cohen (2013) apontam que *“a proliferação de Tecnologias de Informação vem acontecendo a um ritmo inédito. Na primeira década do século XXI, o número de pessoas em todo o Mundo com o acesso à Internet aumentou de 350 milhões para mais de dois mil milhões. Durante o mesmo período, o número de assinantes de telemóveis subiu de 750 milhões para bem mais de cinco mil milhões”.*

Os dados de utilizadores da Internet e de assinantes de telemóveis constituem uma demonstração de que os cidadãos do globo planetário, têm interesse na utilização da Internet, até porque facilita a sua conectividade e concomitantemente, melhora a sua qualidade de vida.

Em consequência, há implicações da conectividade através da Internet, nomeadamente, para as Empresas e para os Governos, que precisam de à mesma velocidade, se adaptarem a essa nova realidade, com a reformulação dos modos de interacção e prestação de serviços públicos aos cidadãos. Esse ponto de vista, é reforçado pelos autores Schmidt e Cohen (2013), quando afirmam que *“a conectividade global progride a ritmo inédito, muitas instituições e hierarquias antigas terão de se adaptar, sob risco de se tornarem obsoletas e irrelevantes para a sociedade moderna”*.

Uma nota sobre o impacto mais significativo da expansão das Tecnologias de Informação no contexto mundial, é dada por Schmidt e Cohen (2013), ao assegurarem que essa expansão das TI, terá um impacto através da forma como elas contribuirão para a transferência de poder do Estado e das instituições para o indivíduo. Schmidt e Cohen (2013), lembram com bastante pertinência que *“ao longo da história, o advento de novas Tecnologias de Informação traduziu-se frequentemente no emergir de novas classes de pessoas, em detrimento das sedes de poder mais tradicionais (...)”*.

Os Autores Schmidt e Cohen (2013, pág. 17) alertam para uma luta antagónica entre os Governados e os Governadores em tudo que lhe diz respeito a emancipação, particularizando aqui a emancipação digital. Os mesmos autores afirmam que *“a emancipação digital, será, para alguns, a primeira experiência de emancipação das suas vidas, proporcionando-lhes a possibilidade de serem ouvidos, levados em conta e considerados – tudo isso por causa de um dispositivo que cabe num bolso”*.

2.5 A Segurança da Informação

Apesar da Sociedade da Informação assentar as suas bases na liberdade de expressão, de criação e inovação e outras, coloca-se a velha questão que tem haver com a privacidade dos indivíduos. Se é verdade que todos temos o direito à informação, não é menos verdade que todos temos igualmente direito à protecção dos nossos dados, ao bom nome, à honra; em uma única palavra: segurança.

Assiste-se com frequência ao fenómeno da invasão da privacidade a pretexto de que cada um é livre de fazer o que bem entender. Portanto, a segurança da informação deve ser uma preocupação de todos, sem excepção, porquanto, podemos ser vítimas da insegurança sobretudo no espaço cibernético, por perda, roubo ou alteração de dados pessoais ou empresariais, ou mesmo colectivos (de pertença ao Estado).

Do mesmo modo, que se desenvolve e expande a Internet em velocidade incalculável, também a segurança da informação deve ser activada ou seja garantida, sob pena da conectividade jogar um papel perverso à sua criação, que é o de facilitar o acesso à informação de forma mais rápida e de promover a interacção com qualquer individuo, seja aonde estiver.

Portanto, todos dias acessamos na Internet a sítios desconhecidos, por vezes, de carácter maléfico, recebemos pacotes de dados, *e-mails* desconhecidos, com objectivo de destruir a informação de pessoas ou organizações. Deste modo, é fundamental que haja a segurança da Informação, concretamente, nas redes de Internet e em outros circuitos de comunicações, nomeadamente em computadores e outros dispositivos móveis (em especial, *smart phones* e *tablets*, mas também computadores portáteis).

Hoje não há segurança absoluta na Internet, há talvez, o aumento das medidas de segurança, fundamentalmente nos níveis de prevenção e da actualização da legislação que criminalizam actos não pacíficos protagonizado na Internet, como são os casos do terrorismo, da pedofilia, entre muitos outros crimes, de natureza violenta ou não.

Maia (2013), refere que o “tema *Segurança da Informação* desperta muito interesse em várias audiências desde executivos e gestores e até técnicos. Isto ocorre, principalmente porque a segurança cobre diversas áreas, tais como: segurança física, infra-estruturas tecnológicas, aplicações e consciencialização organizacional, cada uma delas com seus próprios riscos, ameaças potenciais, controles aplicáveis e soluções de segurança que podem minimizar o nível de exposição ao qual a empresa está exposta, com o objetivo de garantir segurança para o seu principal património: a informação”.

No esquema abaixo, apresenta-se os elementos fundamentais da segurança da Informação, no contexto da norma ISO 27000³:

- **Integridade:** assegurar que a informação se encontrar com a qualidade e preserva as suas características, protegendo acesso, adições e alterações indevidas;
- **Confidencialidade:** assegurar que a informação é salvaguardada e de acesso apenas para os utilizadores que estiverem credenciados para a utilizar;
- **Disponibilidade:** assegurar que a informação necessária se encontra disponível quando e onde for requerida.

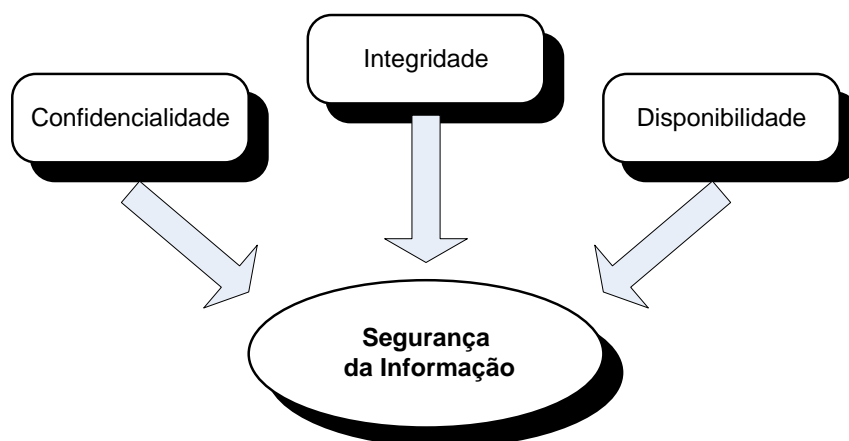


Figura 4 – Elementos fundamentais da Segurança da Informação

³ Consultar <http://www.27000.org> para mais informação sobre esta família de normas da ISO (*International Standards Organization*) para a Segurança da Informação

Para Alves e Moreira (2004, pág. 47) “os rápidos avanços a nível da encriptação estão a tornar a Internet progressivamente mais segura e permitem oferecer maiores garantias em termos da fiabilidade das transações económicas e da privacidade das comunicações. A Internet não deve, regra geral, exigir a criação de novas categorias de crimes, mas podem tornar-se necessários novos mecanismos de monitorização, denúncia e investigação de actividades criminosas. No que diz respeito a usos criminosos da Internet, a melhor forma de actuar é aplicar, com as devidas adaptações se necessário, o enquadramento legal relativo a esses crimes que se aplica nas restantes situações”.

Por isso, a segurança da Informação, sobretudo, nesta era da Sociedade da Informação e do conhecimento ou também conhecida como a era da cibernética, deve constituir-se num elemento chave/crucial para as Organizações e para as pessoas, devido às ameaças que estão associadas à esse fenómeno planetário, a Internet.

Será que é possível prever o futuro da conectividade dos cidadãos e das Empresas?, das Organizações e dos Governos? Tal parece ser uma pergunta de difícil resposta, uma vez que os fenómenos tecnológicos, têm uma mutação rápida e às vezes surpreendente nos seus efeitos para a vida das pessoas e organizações. Para o inventor e empresário Charles F. Kettering, citado por Schmidt e Cohen (2013) lembra-nos que “o futuro deveria preocupar-nos a todos porque é lá que teremos de viver o resto das nossas vidas” – partilhamos desta posição.

Advinha-se que no futuro, os índices de conectividade dos cidadãos ou das Organizações venham a crescer e desenvolver-se exponencialmente. Os ganhos que resultam da conectividade, serão transversais a todas as áreas da vida das pessoas e Empresas. Os autores Schmidt e Cohen (2013), dizem que “em breve, toda a gente à face da Terra estará conectada. Com a adesão prevista de mais cinco mil milhões de pessoas ao mundo digital, a expansão da conectividade digital trará ganhos em produtividade, saúde, educação, qualidade de vida, e na mira de outras áreas do mundo físico. E isto será verdade para toda a gente, desde os utilizadores mais elitistas até aos da base da pirâmide”.

Nesta senda da conectividade, espera-se no futuro que à medida que a conectividade digital alcança os mais remotos cantos do globo, novos utilizadores recorrerão a ela para um largo leque de mercados, sistemas e comportamentos ineficientes, tanto nas mais avançadas como nas mais atrasadas das sociedades. Os ganhos resultantes em eficácia e produtividade serão enormes, em especial nos países em desenvolvimento, onde o isolamento tecnológico e as más políticas dificultaram durante anos o crescimento e o progresso, e as pessoas farão mais com menos (Schmidt e Cohen 2013, pág. 23).

No futuro, o acesso a dispositivos electrónicos serão mais acessíveis, com destaque para os telemóveis e os *tablets* que se transformam num potencial de mudança nos países em desenvolvimento.

Segundo Schmidt e Cohen (2013, pág. 23) relembam que nos dias de hoje, por exemplo, *“os telemóveis estão a transformar o modo de as pessoas acederem e utilizarem Informação no mundo em desenvolvimento, e os índices de adesão estão a subir rapidamente. Existem já 650 milhões de utilizadores de telemóveis em toda África, e perto de 3 mil milhões na Ásia. A maior parte destas pessoas possuem telemóveis com aplicações básicas, porque o custo dos serviços de dados nos respectivos países é, em geral, proibitivo, razão por que mesmo muitos daqueles que poderiam comprar telemóveis com acesso à Internet não conseguiriam utilizá-los economicamente”*.

A partir das informações acerca das tendências de crescimento, desenvolvimento e expansão das Tecnologias de Informação e Comunicação, fica subentendido que no futuro haverá mais empresas, cidadãos e governos conectados na Internet e outras redes de comunicação em massa de base digital. Aliás, os autores Schmidt e Cohen (2013) lembram *“que a firme marcha da globalização prosseguirá a bom ritmo, que acontecerá, até, à medida que a conectividade alastra, que não deve constituir surpresa. O que poderá surpreender é quando alguns progressos tecnológicos, quando aliados às crescentes conectividades e interdependência entre países, contribuirão para tornar pequeno o Mundo”* e, quando acrescentados, com tipologias e relações de poder, necessariamente diferentes.

Não se pode pensar que com a conectividade dos serviços e das pessoas, deixarão de existir no futuro os obstáculos do mundo físico. Eles coabitam com todos, desde as pessoas, as empresas, porque na medida que se resolve um problema, potencialmente nascem outros de outra natureza, se calhar mais complexo. O certo é pensar que algumas situações básicas que constituem problema hoje, no futuro, se pode resolver com mais facilidade.

Com esta contextualização futura da conectividade, aplica-se o pensamento expresso por Schmidt e Cohen (2013) ao afirmarem que *“o impacto do progresso da conectividade ultrapassará largamente o nível pessoal; as formas segundo as quais mundo físico e mundo virtual coexistem, colidem e se completam afectará substancialmente a forma como o cidadão e o Estado se comportarão nas próximas décadas”*.

2.6 A Era do conhecimento

Desde antiguidade, houve sempre conhecimento, basta lembrar as descobertas científicas e filosóficas na Grécia Antiga, ou ainda antes, no Egipto Antigo, com a invenção do medicamento e com a prática da mumificação, só para citar dois breves exemplos. Nos dias de hoje, o conhecimento ganhou um novo aliado: as Tecnologias de Informação, que permitem que chegue em pouco tempo às pessoas e organizações para que possa ser massificado, transformado e, por vezes, distorcido.

Lembrando sempre Tamulde, citado por Freixo (2001, pág.35) que afirma que *“a coisa principal da vida não é o conhecimento, mas o uso que dele se faz”*. Talvez seja razão óbvia, de revisitar o pensamento de Pierre Ronsard citado por Freixo quando dizia que *“Aquele que conhece as coisas é quase Deus”*. Nos permita uma ideia de poder e de utilidade que constitui o cerne do interesse do conhecimento, no contexto do nosso estudo.

Existe um casamento perfeito entre a era do conhecimento e a era da informação, porque julga-se, sem conhecimento não há informação e vice-versa. Modelos, crenças

e demais abstracção é condição necessária para tirar partido e fazer uso de dados e informação.

Segundo Peres (2012) defende, *“entramos na era do conhecimento, mas com um pé ainda enterrado na era da Informação pluralizada (...) Em plena era do conhecimento, é imprescindível que haja capacitação contínua de todos os profissionais envolvidos no processo e que fazem parte do ambiente escolar. O educando hoje está frente a frente a uma vasta quantidade de informações, através de vários tipos de ferramentas tecnológicas que o colocam em tempo real com realidades, factos e acontecimentos. (...) A necessidade dessa capacitação vai além do «saber» usar as diversas tecnologias, mas sim incorporá-las como ferramentas imprescindíveis na mediação da construção do conhecimento a partir da transformação da informação em conhecimento pertinente”*.

O conhecimento é chave do progresso e do desenvolvimento. Os homens devem estar preparados académicamente, profissionalmente e tecnicamente, para que sejam capazes de enfrentar a sociedade que é cada vez mais exigente para o indivíduo e para os acrescidos níveis de literacia e conhecimento, considerados mínimos. Não basta ter acesso ao conhecimento, devemos colocar em adição, a necessidade de o partilhar com os outros e com que dele necessita.

Devemos usar o conhecimento por exemplo para a promoção de valores, da identidade cultural, social e ainda usar o conhecimento para a promoção da paz e da democratização da sociedade. A democratização do conhecimento é tão reclamada por todos, tanto para quem o emite, tanto para quem o recebe, fruto das barreiras existentes do acesso ao conhecimento e simultaneamente à informação.

Para Costa et. al. (2012) diziam que *“na Sociedade do Conhecimento, as mudanças e as inovações tecnológicas ocorrem em um ritmo tão acelerado que, além dos factores tradicionais de produção, como capital, terra e trabalho, é fundamental identificar e gerir de forma inteligente o conhecimento das pessoas nas organizações. Esta nova era, pressupõe uma imensa oportunidade de disseminar democraticamente as informações, utilizá-las para gerar conhecimento que leve em direcção a uma*

sociedade mais justa. Sendo assim, torna-se necessário dar continuidade nos estudos e ao mesmo tempo repassar o aprendido para a sociedade. Para tanto se faz necessário a democratização da comunicação, em especial a comunicação digital sob o ponto de vista da participação e inclusão social”.

Segundo Freixo (...) “*conhecimento, do latim cognosci, que significa conhecer, ou seja, é um conhecimento racional, sistemático e verificável*”. Desse modo, Karl Popper citado por Freixo manifesta que “*o fenómeno do conhecimento é, sem dúvida, o maior milagre do nosso universo, distinguindo dois tipos de conhecimento: conhecimento adquirido resultante de um estado de consciência que apenas leva a reagir, e o conhecimento mais objectivo constituído de problemas, teorias e argumentos*”.

Existem vários tipos de conhecimento, nomeadamente:

- (i) Conhecimento intuitivo – que significa o acto de ver, perceber, discernir de forma clara ou imediata e ainda o acto ou capacidade de pressentir;
- (ii) Conhecimento empírico ou popular – aquele que se adquire no quotidiano e que se obtém pela experiência de vivências;
- (iii) Conhecimento filosófico – Este encontra explicação na própria palavra filosofia que Segundo Pitágoras etimologicamente tem-se a filosofia como a expressão da universalidade do conhecimento humano;
- (iv) Conhecimento teológico – direccionado à compreensão da totalidade da realidade do *homem – mundo*;
- (v) Conhecimento científico – aquele de procura conhecer além do fenómeno em si, mas também as suas causas e preceito.

O conhecimento é hoje impulsionado pelas tecnologias de informação, mas deve ser cuidada a sua facilidade de acesso, evitando haver supremacia de detentores. O conhecimento deve ser promotora de igualdade de oportunidades, de

desenvolvimento e crescimento individual e colectivo, mas é também um dos factores competitivos no contexto da Sociedade da Informação – um dilema a que a nossa sociedade contemporânea tem de dar resposta.

2.7 Vantagens e desvantagens da Sociedade da Informação

De um modo geral, há mais vantagens do que desvantagens na Sociedade de Informação. As vantagens da Sociedade da Informação podem ser descritas:

- (i)* Acesso mais rápido à informação e ao conhecimento;
- (ii)* Facilidade de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação;
- (iii)* Facilidade de integração económica, com a promoção do comércio electrónico;
- (iv)* Tendência para a democratização dos meios de Informação;
- (v)* Alargamento das liberdades, direitos e garantias dos cidadãos;
- (vi)* Intensificação de troca de valores culturais;
- (vii)* Liberalização das Tecnologias de Informação;
- (viii)* Potencial humano mais valorizado em função das suas habilidades;
- (ix)* Promoção da boa governação.

Por sua vez, também é possível apontar algumas desvantagens da Sociedade da Informação:

- (i)* Perda de alguns valores únicos da identidade cultural;
- (ii)* Violação da privacidade das pessoas e organizações a pretexto da liberdade de opinião, de expressão, de criação, entre outros;

- (iii) Desigualdade sócio económica e tecnológica;
- (iv) A tendência cada vez mais acentuada do mundo estar repartido em blocos, dos mais desenvolvidos aos menos desenvolvidos;
- (v) A lei dos mais fortes, a suplantarem os mais fracos;
- (vi) A infoexclusão dos pobres e dos que possuem menor literacia.

2.8 Resumo do capítulo

A Sociedade da Informação é uma evolução da humanidade, que permite hoje, interligar pessoas, partilhando conteúdos, culturas, tornando-as mais globais. A Sociedade da informação, ganhou maior aceleração com o advento da Internet, dos dispositivos móveis e das telecomunicações em geral. As Tecnologias de Informação e Comunicação proporcionam que pessoas e organizações se encontrem ligadas *on-line*, recebendo a informação ao mesmo tempo em que ocorrem os acontecimentos ou são difundidas mensagens.

A Sociedade da Informação possui essencialmente três pilares de sustentabilidade: a Sociedade – enquanto comunidade de pessoas; a Informação – enquanto conteúdo, objecto de partilha; e a Tecnologia – enquanto meio para suporte, transmissão, descodificação e recepção de informação.

Após o enquadramento geral da Sociedade da Informação, abordou-se a base teórico-conceptual, trazendo várias perspectivas do conceito defendidos por autores, como por exemplo, a perspectiva de Lima e Selaimen (2004), que defende que *“a SI deve contemplar um passo maior que do que a liberdade de expressão, hoje reduzida em sua força pela concentração dos meios de comunicação. Deve recuperar o amplo debate da nova ordem da informação e da comunicação”*.

Numa outra perspectiva defendida por Annan (2003) então Secretário-geral da ONU, que afirma que a Sociedade da Informação, é *“uma sociedade aberta, com o acesso sem restrições ao conhecimento e a associação espontânea e livre de homens*

desejosos de progredirem, é isto, que pode permitir que um mundo tecnológico vasto, complexo, em expansão e em transformação constantes, cada vez mais especializada e avançado, preserve a sua humanidade”.

O conceito apresentado por Gouveia (2004), que *“caracteriza a Sociedade da Informação como uma sociedade onde as pessoas aproveitam as vantagens das Tecnologias de Informação em todos os aspectos das suas vidas (...)”*. Neste capítulo, fez-se uma abordagem de associação a interligação entre a Informação e a Internet. Numa perspectiva de Gouveia (2004) refere que a *“Informação é actualmente um recurso crucial para a actividade humana”*, e a Internet o meio mais rápido para difusão da Informação. A Segurança da Informação foi um assunto debatido com a Sociedade da Informação ameaçada pelo fenómeno da invasão à privacidade e a manipulação da Informação que torna crucial o assegurar dos três elementos chave da segurança da Informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade.

É também abordada a era do conhecimento que pode ser gerada pela informação útil que flui em abundância por via dos meios digitais. Tomou-se a frase de Tamulde, citado por Freixo (2012), ao referir-se que *“a coisa principal da vida não é o conhecimento, mas o uso que dele se faz”* como um elemento de orientação na exploração do potencial do digital.

Finalmente, o capítulo termina com o elencar das vantagens e desvantagens da Sociedade da Informação.

CAPÍTULO III – O GOVERNO ELECTRÓNICO E O GOVERNO ELECTRÓNICO LOCAL

3. Introdução

Genericamente, o Governo, é o terceiro elemento do Estado, que é uma delegação de soberania nacional. É, por excelência, a autoridade governante de uma unidade política, que tem o objetivo de regular uma sociedade política e exercer autoridade.

Desde a antiguidade aos dias de hoje, a governação e a forma de gestão dos territórios, constitui-se numa problemática complexa para todas as sociedades, independentemente do seu estágio de desenvolvimento. Este facto, é sustentado pelos factores como o crescimento demográfico, o aumento das necessidades elementares dos homens e da evolução da ciência e da tecnologia, que impõe aos gestores e cidadãos, formas modernas e inovadoras de se administrar os territórios e de participação comunitária.

O processo de gestão territorial, é ainda mais evidente e suportado na administração local, onde os níveis de interação e participação socio económica, e o exercício da cidadania, aparentam ser mais efectivos, devido à aproximação deste tipo de administração, feita na comunidade e para a comunidade.

Na óptica de Marques e Moreira (2012, pág.47) afirmam que *“as transformações nas sociedades fizeram com que as organizações públicas orientassem as suas iniciativas de mudança, sob a forma de processos de modernização e de reforma administrativas. As pressões para a mudança manifestam-se através de actuações políticas, sociais e económicas e traduzem-se num cenário global de mudança que requer das organizações públicas uma resposta baseada em critérios de eficácia, eficiência, produtividade, mas também de democracia e de boa governação”*.

Marques (2012, pág.47) defende que *“a nova gestão pública surgiu nos últimos anos como uma abordagem renovada de mudança das organizações. Este paradigma*

questionou os pressupostos do modelo tradicional, orientando as organizações para a adoção de modelos e técnicas inovadoras na administração pública”.

Neste capítulo a abordagem principal concentra-se fundamentalmente, nas perspectivas evolutivas, génese e conceitos sobre o Governo Electrónico e o Governo Electrónico Local. Este tema, é parte integrante da temática da Sociedade da Informação.

3.1 Governo Electrónico: conceito e finalidade

Para o início da abordagem de que é o Governo Electrónico, é recuperado o pensamento de Charles F. Kettering, para reflexão, quando dizia que “*o futuro deveria preocupar-nos a todos porque é lá que teremos de viver o resto das nossas vidas*”, conforme reportado por Schmidt e Cohen (2013). Portanto, o futuro do Governo tradicional, vê-se confrontado, com o fenómeno do Governo Electrónico, impulsionado e apoiado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação, chamado por alguns autores, de Governo Digital (Gronlund, 2002) e (Benkler, 2006).

Até ao momento, não há relatos de que o Governo enquanto terceiro elemento de um Estado será eliminado ou substituído com o advento do Governo Electrónico. Pelo contrário, trata-se, pois, de um serviço complementar e facilitador da acção normal de um Governo.

A abordagem sobre o Governo Electrónico é um futuro que já se tornou presente. Não se pode falar hoje da modernização do Governo, se não se inserir a componente da digitalização de serviços, o auto-atendimento o que gera diversos relacionamentos designadamente os que a seguir vem listados, como os mais relevantes:

- (i) Governo-Governo – focado nas relações dentro do próprio Governo e Administração Pública;
- (ii) Governo-Cidadão – focado no relacionamento e comunicação com os cidadãos e, em especial, nas questões de cidadania;

- (iii) Governo-Empresa – focado no relacionamento com as empresas e, em especial, nas questões associadas com o enquadramento legal e os deveres e direitos das empresas;
- (iv) Governo-Economia – focado nas questões de economia e das políticas públicas associadas com o desenvolvimento e sustentabilidade.

Um dos elementos chave, que corporiza o Governo Electrónico, é a mediação das Tecnologias de Informação e Comunicação que, face ao seu potencial, facilitam a conectividade de serviços e dos diversos actores.

Segundo Gouveia (2003, p. 158) citado por Alves, Moreira (2004) diz que “*Numa perspectiva de Governo Digital, a Gestão da Informação é da maior importância para integrar esforços que geralmente são pensados isoladamente, sem o enquadramento que lhes permita coordenar, gerir e antecipar a complexidade do relacionamento entre as diversas entidades envolvidas, sejam elas individuais ou colectivas*”.

3.2 Exemplos de práticas de Governo Electrónico em Estados

Qualquer projecto tem na sua essência, uma fase de estágio, para alinhar a estratégia pela qual foi concebido. Foram seleccionados alguns países mais avançados e um emergente, para comparar as etapas que atravessaram na implementação do Governo Electrónico.

Não é fácil fazer-se um cruzamento do estágio de desenvolvimento do Governo Electrónico nos países em referência, nomeadamente, Brasil, Estados Unidos da América, a Inglaterra e Portugal. Procurou-se apresentar um conjunto de exemplos que proporcionem casos relevantes para o contexto do estudo e a preocupação com o caso Angolano, tendo como único critério de escolha, além da proximidade com o nosso contexto, países que adoptaram práticas de Governo Electrónico e dele se possam trazer os princípios estruturantes do Governo Electrónico, através da análise dos seus planos estratégicos.

Os países que apostam no Governo Electrónico como uma das ferramentas vitais capazes de reforçar os mecanismos de prestação de serviços aos cidadãos, às empresas e a outros interessados, procuraram antes de mais, definir às prioridades de actuação do Governo Electrónico, elencando um conjunto de elementos estruturantes para a sua governança e ao mesmo tempo, seleccionam os serviços a digitalizar e as tecnologias a serem utilizadas para suportar o Governo Electrónico.

Os exemplos fornecidos: o Brasil, os Estados Unidos da América, a Inglaterra e Portugal, deram saltos quantitativos e qualitativos no que concerne à implementação e funcionamento, do Governo Electrónico, quer na Administração Pública, quer na vida política. Neste último aspecto, com realce para democracia, que poder ser exercida através dos sistemas electrónicos.

3.2.1 O Governo Electrónico no Brasil

No âmbito do Governo Electrónico, o Brasil tem sido visto como um exemplo bem sucedido na implementação de políticas consignadas no Governo Electrónico. É um país muito vasto em termos de extensão territorial com uma superfície total de 8 515 767 049 km² e uma população de 190 755 799 de habitantes. Por exemplo, no Brasil, as trocas comerciais no interior e exterior do país são desenvolvidas com recurso às ferramentas proporcionadas pelo Governo Electrónico, apoiadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação.

O outro sector abrangido fortemente pelo Governo Electrónico no Brasil, é o da formação do pessoal, que conta com milhares de cursos aos vários níveis de ensino e de formação profissional e artístico, cujo desenvolvimento e bom funcionamento conta com o concurso do Governo Electrónico, para não falar da colheita da receita fiscal em pouco mais de 97%, efectuada através da Internet.

Segundo Ferrer et al. (2004) afirmam que *“o Brasil é o único país do mundo que tem votação electrónica em todo território nacional. (...) Recebe praticamente a totalidade de seus impostos de renda pela Internet”*.

Para que o Governo Electrónico seja implementado e ao mesmo tempo obtenha sucesso, é fundamental o investimento na educação dos cidadãos, visto que constituem a peça fundamental para a implementação das estratégias definidas nos planos do Governo Electrónico. A educação e a formação do homem ganha mais vantagens através da transmissão de conhecimento entre gerações que é uma necessidade para assegurar as questões de identidade de um povo.

Por exemplo no Brasil Segundo Ferrer et. al (2004) afirmam que “97% das crianças estão na escola. É nelas que reside a grande esperança. Se continuarmos avançando no mesmo ritmo, avançando a cada ano nos programas de Governo Electrónico, amplia a base infraestrutural de acesso à economia digital, se avançarmos ainda mais na inclusão digital de escolas e professores, um grande salto poderá ser dado nas próximas décadas”.

Deste modo, a chave fulcral para o sucesso da implementação do Governo Electrónico, reside naturalmente, na formação e capacitação dos recursos humanos, como o capital mais importante. É com o homem e para o homem que o Governo Electrónico em qualquer sociedade pode encontrar a base para o seu desenvolvimento. Aliás, o homem é o ser pensante com capacidade para poder transformar, controlar e desenvolver uma sociedade. É igualmente o homem a quem se destina o Governo Electrónico, para suprir o conjunto de barreiras que são colocadas para o seu crescimento e desenvolvimento.

Na sequência do estudo comparado, no caso vertente o Brasil, tomou-se um conjunto de medidas estruturais e estruturantes para a reforma da Administração Pública. Ferrer et al. (2004) elencam as medidas de reforma no país, nomeadamente:

- (i) *Mudanças constitucionais, legais e organizacionais;*
- (ii) *Uso da Internet que facilita esses processos e acrescenta algo mais: permite uma maior divulgação e cria mecanismos de consulta;*

- (iii) *Um dos grandes problemas de relacionamento do governo tanto com os cidadãos como com as empresas, reside na complexidade da máquina pública. Podemos dizer que uma das causas da ineficiência do sector público é a organização vertical, que faz com que os serviços a serem prestados exijam a colaboração de empregados de diferentes departamentos. A Internet oferece solução para ambos os problemas.*

Por isso, um dos grandes desafios que o governo ainda continua a enfrentar, está relacionado com a elevação dos índices de eficácia e eficiência na prestação de serviços aos cidadãos e outros entes. Aliás, essa é a vocação por excelência do papel de um Estado, cuja acção centra-se na prestação de serviços de qualidade e com a celeridade requerida aos cidadãos. Para que esses sintam que o advento do Governo Electrónico é um complemento à actividade do governo tradicional e também à acção da Administração Pública.

Para o Brasil, o ano de 1996, constitui num marco fundamental, porque marcou uma viragem na adopção da expressão Governo Electrónico pelo poder político. Foi a partir deste marco que o Governo Electrónico nesse país passou a ser utilizado para mostrar os serviços electrónicos disponíveis pelo Governo Federal Brasileiro.

Segundo Ferrer et al. (2004) elenca ainda um outro marco importante na implementação do Governo Electrónico, quando afirma que *“a universalização das telecomunicações, em 2000, foi um importante facto que permitiu a democratização dos serviços e do acesso no Brasil. Uma das principais bases tanto para o desenvolvimento da economia digital como para a implementação do governo electrónico é, sem dúvida, a infra-estrutura de telecomunicações”*.

A definição de aspectos chaves e o conseqüente investimento para a construção de infra-estruturas digitais e de telecomunicações, permitiram com que o Brasil evoluísse significativamente na sua afirmação como potência emergente senão pioneira, na implementação e aproveitamento de recursos disponíveis no Governo Electrónico. Foi necessário o Estado assegurar a criação de condições macro de desenvolvimento do Governo Electrónico, com a estreita colaboração e participação

do sector privado e dos cidadãos. Dadas as carências socioeconómicas da maioria dos cidadãos brasileiros, o governo criou alguns instrumentos importantes como por exemplo o fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações; o incentivo ao desenvolvimento e utilização de software livre. Existem no Brasil políticas públicas de Governo Electrónico, como principais instrumentos de regulação de toda acção inserida no desenvolvimento, crescimento e implementação do Governo Electrónico.

Segundo Ferrer et al. (2004) citando a aprovação do PGE (Plano Geral do Estado) pelo então Presidente do Brasil Fernando Henrique Cardoso, no ano de 2000, constava deste programa objectivos que se consubstanciavam em:

- (i) *Oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;*
- (ii) *Ampliação do acesso à informações pelo cidadão;*
- (iii) *Promoção da convergência entre sistemas de informação e redes de dados governamentais;*
- (iv) *Implementação de uma infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços;*
- (v) *Utilização do poder de compra do governo federal para obtenção de custos menores e a optimização do uso das redes de comunicações.*

Os eixos fundamentais do Governo Electrónico no Brasil, *Programa Sociedade da Informação; Plano de acção: interacção com o cidadão, melhoria da gestão interna e integração com parceiros e fornecedores; aumentar a inclusão digital; portal de serviços e informações do governo federal; a implantação do pregão electrónico – serviço de aquisição de bens e serviços leilões via Internet; a implementação da ICP – Brasil – instrumento concebido para garantir a autenticidade, integridade e a validade jurídica de documentos em forma electrónica, das aplicações de suporte e*

das aplicações que utilizam certificados digitais, bem como a utilização a realização de transações electrónicas seguras.

No Brasil, para além dos aspectos descritos no parágrafo anterior sobretudo aqueles inseridos no PGE, também foi fundamental a definição do quadro jurídico para normalizar a implementação do Governo Electrónico, evitando deste modo, as violações e consequentemente a impunidade subjacente ao não cumprimento de procedimentos éticos, morais e mesmo deontológicos, com vista a regular a acção e o âmbito do Governo Electrónico e dos utilizadores.

Esses aspectos jurídicos são descritos por Ferrer et. al. (2004) como o *e-procurement*, que é o processo de validação jurídica da aquisição de bens e serviços por via Internet, incluindo as questões de agenciamento. Outros exemplos são o voto electrónico – que é a validação jurídica do voto por via electrónica, ou o sistema de declaração de imposto de renda – que é também um procedimento de validação jurídica, mas de declaração por via Internet dos impostos de renda.

Na tentativa de implementar o Governo Electrónico no Brasil foi necessário estabelecer no PGE, uma componente indispensável que está relacionada com a definição de normas, padrões, políticas, métodos, chamados de interoperabilidade. Para quê serve a interoperabilidade? Conforme o PGE-Brasil (2006), refere: “*o padrão interoperabilidade com o foco na integração das informações e dos serviços governamentais, visando a qualificação da prestação de serviços ao cidadão e a modernização do Estado Brasileiro. O primeiro passo neste sentido é a unificação de conceitos. Não há como construir uma linguagem comum que possibilite a interacção entre as diversas bases de dados governamentais se os conceitos que orientam o desenvolvimento dessas diferentes fontes de dados não forem identificados e unificados. A construção de um padrão de interoperabilidade pressupõe a independência tecnológica necessária a qualquer governo e a preocupação com a construção de padrões que permitam o aproveitamento do legado existente nas diversas iniciativas*”.

Hoje, tornou-se sintomático, a construção ou a existência de iniciativas isolada na concepção de programas tecnológicos de modernização da administração pública, sem a existência de padrões mínimos que sirvam de guias para os diversos departamentos do Estado e ainda do fraco aproveitamento das iniciativas passadas ou existentes ao momento da implementação de novos programas, o que desperdiça um conjunto de esforços e recursos (financeiros, materiais, tecnológicos e humanos) já empreendidos pelo Estado.

3.2.2 O Governo Electrónico nos Estados Unidos da América

No caso dos Estados Unidos da América, embora com o mérito que se lhe reconhece enquanto maior potencia, económica, militar e tecnológica, no que se refere ao estágio de implementação de políticas de Governo Electrónico, não se encontra entre as mais inovadoras.

Os Estados Unidos da América, que por sinal tem uma população de 321 992 230 habitantes, com uma extensão territorial de 9 161 923 Km² e um PIB nominal de US\$ 16,72 mil biliões de dólares, em 2013.

A realidade do Governo Electrónico nos Estados Unidos da América é realçada por Ferrer et al. (2004) ao citar o Relatório do Referido Governo Federal, onde se estabelecem as balizas do Governo Electrónico, tal como consta do Relatório *E-government strategy: simplified delivery of services to citizens*, que apresenta o plano de acção assente nos seguintes objectivos:

- (i) *“Tornar mais fácil para os cidadãos a obtenção de serviços e a interacção com o governo federal;*
- (ii) *Aumentar a eficiência e a efectividade governamental e aumentar a capacidade de resposta para os cidadãos. A visão estratégica é fundamentada em três pontos: centrada nos cidadãos (não à burocracia); orientada por resultados e baseada nos desafios de mercado (promoção activa da inovação). A efectividade da estratégia deve oferecer resultados*

da seguinte ordem: simplificar a oferta de serviços para o cidadão; eliminar níveis na estrutura organizacional do governo; facilitar o encontro de serviços e informações do governo federal; simplificar os processos dos órgãos governamentais e reduzir custos por meio da integração e eliminação de sistemas redundantes e garantir respostas rápidas para os cidadãos”

Como se pode constatar a partir dos dados extraídos no relatório referenciado no parágrafo anterior, o objectivo do Governo Electrónico é criar mecanismos céleres que simplifiquem o acesso dos cidadãos aos serviços, o encurtamento da distância interactiva entre os diversos actores sociais, económicos, políticos, que redundam na melhoria do desempenho, da eficiência e eficácia e da produtividade na Administração Pública.

3.2.3 O Governo Electrónico na Grã-Bretanha

No prosseguimento, das buscas realizadas por Ferrer et al. (2004), encontramos a citação sobre o Relatório do Governo Britânico: *E-government strategy Framework for public services in the information age*, que aponta quatro princípios do programa de Governo Electrónico”.

- (i) Construir serviços solicitados pelos cidadãos;*
- (ii) Tornar o governo e os serviços mais fáceis de serem acedidos;*
- (iii) Promover a inclusão social;*
- (iv) Usar melhor a informação”.*

3.2.4 O Governo Electrónico em Portugal

Portugal é um País Europeu e parte integrante da Comunidade Europeia com uma população de 10 628 050 habitantes. Dispõe de uma das menores taxas de natalidade da União Europeia, com aproximadamente 7,9% por mil habitantes. Esse

facto pode ter no futuro implicações económicas e sociais, com consequências imprevisíveis em termos de produtividade e de ocupação do território.

No que respeita às políticas do Governo Electrónico em Portugal, estas registaram um grande avanço no início do milénio até pouco antes do eclodir da crise económica e financeira, que provocou um abrandamento substancial de investimentos nos domínios da educação, da ciência e tecnologia e da investigação científica, com implicações também no desenvolvimento do Governo Electrónico.

Não obstante os factores acima mencionados que originaram alguns retrocessos em termos de evolução e maturidade do Governo Electrónico, há no entanto bons registos e excelentes práticas em funcionamento, conforme confirmado pelo Plano Nacional da Sociedade da Informação.

Segundo (Chevallerau, 2005) “*apud*” Marques et al. afirmam que “*o Governo Electrónico tem sido visto pelos Governos de Portugal como um elemento chave para a modernização da Administração Pública e para a melhoria significativa da qualidade dos serviços públicos. O plano de Acção para o Governo Electrónico constitui o terceiro pilar do Plano de Acção para a Sociedade da Informação:*

- (i) Uma Sociedade para todos;
- (ii) Novas capacidades para cidadãos e empresas;
- (iii) Qualidade e eficiência dos Serviços Públicos;
- (iv) Melhor Cidadania;
- (v) Conteúdos atractivos.”

Para Chevallerau (2005) “*apud*” Marques et al. sublinham que “*para o desenvolvimento da estratégia de Governo Electrónico em Portugal foram definidos sete eixos de actuação:*

- (i) *Serviços públicos orientados para o cidadão;*
- (ii) *Uma Administração Pública moderna e eficiente;*
- (iii) *Novas capacidades tecnológicas;*
- (iv) *Racionalização dos custos de comunicações;*
- (v) *Gestão eficiente das compras públicas;*
- (vi) *Serviços públicos próximos dos cidadãos; e*
- (vii) *Serviços públicos interactivos.*

Através destes eixos de actuação, o Governo pretende aumentar a satisfação com os serviços públicos (permitindo que os cidadãos e empresas possam ter acesso aos serviços públicos a qualquer hora, em qualquer lugar e através de múltiplos canais como computadores, telemóveis, TV digital ou terminais públicos); aumentar a eficiência dos serviços públicos e diminuir os custos para o Governo, cidadãos e empresas através da reengenharia de processos; aumentar a transparência dos processos, incrementando assim a confiança dos cidadãos e empresas nos serviços públicos; promover a participação dos cidadãos no processo democrático através de uma melhor divulgação da informação; promover o desenvolvimento da Sociedade da Informação para todos através de um sector público inovador; e alcançar o reconhecimento internacional em termos da qualidade do Governo Electrónico em Portugal, fazendo que os cidadãos e empresas fiquem orgulhosos dos serviços públicos portugueses”.

O Governo Electrónico Local em Portugal, está concretizado nos serviços da Administração Local do Estado (Regiões Autónomas, Autarquias Locais, Juntas de Freguesias, entre outros) com o objectivo de aproximar ainda mais os serviços públicos aos cidadãos e promover a participação mesmo na gestão pública.

Para Guerra (2003) citado por Saragoça, et al. refere que “o Governo Electrónico

Local surge no quadro de um novo paradigma de relações entre o Estado e a chamada sociedade civil, mantidas em torno de políticas contratuais baseadas em relações não tuteladas (ainda que não necessariamente igualitárias), em que intervêm diversos tipos de actores, de configuração e legitimidade social diversa (públicos e privados; centrais, regionais, locais; económicos, sociais e culturais).

Outros factores que estão na génese do Governo Electrónico Local são encontrados na necessidade de descentralização e na exigência crescente de transparência e eficácia na prestação dos serviços públicos, que incentivaram as colectividades territoriais a procurar uma multiplicidade de parceiros (quer do sector público quer do sector privado) para o financiamento e gestão dos seus empreendimentos, o que modifica radicalmente as formas de fazer as políticas públicas”.

Ainda segundo Bilhim (2004) citado por José et al. referem que “*É neste quadro que cresce a convicção de que é necessário reinventar as autarquias e lançar novos modelos de governação autárquica com o apoio das tecnologias da informação e em particular do Governo Electrónico como forma das organizações, que serviram no passado, sejam agora repensadas estrategicamente a partir de novas missões e novos desafios que obrigam os líderes a pôr em causa os processos e as estruturas organizacionais tradicionais*”.

O investimento feito no Governo Electrónico Local em Portugal, ajudou a aproximar os serviços públicos aos cidadãos. De igual modo, permitiu a elevação dos níveis de participação comunitária na gestão pública e dos territórios, reforçando portanto, a Cidadania e a democracia.

3.2.5 Iniciativas de Governo Electrónico

Após uma breve incursão feita em três países desenvolvidos (USA, Reino Unido e Portugal) e um Emergente (Brasil), constatou-se haver convergências em termos de aspectos basilares que encerram o Governo Electrónico, nomeadamente: a facilidade de acesso dos cidadãos aos serviços e bens, o melhoramento na interacção entre actores, a promoção da inclusão social, afinação dos mecanismos de

arrecadação de receitas, facilitar os processos democráticos e assegurar as liberdades dos cidadãos entre outros.

Com base nestes pressupostos, estão lançadas as bases para a construção do conceito de Governo Electrónico. É assim possível explicitar o conceito de Governo Electrónico como a capacidade de um Estado aproveitar os recursos disponibilizados por práticas digitais, com vista a prestar mais e melhores serviços aos cidadãos, elevar os níveis de interacção entre os diferentes interessados, que tem como objectivo final aumentar a eficiência e a eficácia que pode resultar no aumento da produtividade quer da Administração Pública, quer das Empresas, obtido pelo suporte das Tecnologias de Informação e Comunicação.

A Tabela 1 apresenta os endereços dos locais de presença na *World Wide Web* para a presidência (monarquia, no caso do Reino Unido), governo e Governo Electrónico, dos 4 países desenvolvidos seleccionados para um estudo comparativo e que apresentam elevados níveis de sofisticação, mas também de diversidade, quer na oferta de serviços, quer na arquitectura de informação e concepção dos portais.

Tabela 1 – Endereços na *World Wide Web* do poder político e GE

Países	Listagem de endereços na <i>World Wide Web</i>
Brasil	Presidência: http://www.presidencia.gov.br/
	Governo: http://www.brasil.gov.br/
	Governo Electrónico: http://www.governoeletronico.gov.br/
USA	Presidência: http://www.whitehouse.gov/
	Governo: http://www.whitehouse.gov/administration
	Governo Electrónico: http://www.usa.gov/
Reino Unido	Monarquia: http://www.royal.gov.uk/
	Governo: https://www.gov.uk/government/organisations
	Governo Electrónico: https://www.gov.uk/
Portugal	Presidência: http://www.presidencia.pt/
	Governo: http://www.portugal.gov.pt
	Governo Electrónico: http://www.portaldocidadao.pt/

Tabela 2 – Planos de Acção de GE, nos EUA, Brasil, Reino Unido e Portugal.

País	Planos de Acção do Governo Electrónico	Estratégia do Governo Electrónico
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da gestão interna e integração com parceiros e fornecedores com implantação do pregão electrónico – serviço de aquisição de bens e serviços e leilões via Internet; • Portal de serviços e informações do governo federal; • Implementação da ICP para garantir a autenticidade, integridade e a validade jurídica de documentos em forma electrónica, certificados digitais e a realização de transações electrónicas seguras. • A ampliação da transparência das acções do Governo, com a disponibilização das informações possibilitada pela integração de sistemas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Promoção da cidadania; • Inclusão digital; • Software livre; • Integração das acções de governo electrónico com outros níveis de governo e outros poderes; • Fortalecer e considerar os direitos dos cidadãos; • O Governo Electrónico deve relacionar o uso de recursos; pela implementação de padrões de interoperabilidade, suportando sistemas e bases de dados de uso compartilhado, com gestão cooperativa de sistemas integrados;
EUA	<ul style="list-style-type: none"> • Tornar mais fácil para o cidadão a obtenção de serviços e a interação com o Governo federal; • Aumentar a eficiência e a efectividade governamental e aumentar a capacidade de resposta para o cidadão 	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar a oferta de serviços para os cidadãos; • Eliminar níveis na estrutura organizacional do Governo; • Facilitar o encontro de serviços e informações do Governo Federal; • Simplificar os processos dos Órgãos governamentais e reduzir custos por meio da integração e eliminação de sistemas redundantes e garantir respostas rápidas para os cidadãos.
Reino Unido	<ul style="list-style-type: none"> • Construir serviços demandados pelos cidadãos; • Tornar o governo e os serviços e os serviços mais fáceis de serem acessados; • Promover a inclusão social e usar melhor a informação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar os serviços para os cidadãos; • Melhor a produtividade dos órgãos do Governo; • Reforçar o sistema legal e a segurança público; • Promover sectores prioritários da economia; • Melhorar a qualidade de vida em comunidades carentes; • Reforçar a boa governança e aumentar a participação pública.
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> • Uma Sociedade para todos; • Novas capacidades; • Qualidade e eficiência dos serviços públicos; • Melhor cidadania; • Conteúdos atractivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços Públicos orientados ao cidadão; • Uma Administração Pública moderna e eficiente; • Novas capacidades tecnológicas; • Racionalização dos custos de comunicações; • Gestão eficiente das compras públicas; • Serviços públicos próximos dos cidadãos; • Serviços públicos competitivos.

A Tabela 2 estabelece em linhas gerais, a forma como estão estruturados os planos de acção do Governo Electrónico e a estratégia associada, nos 4 países: Brasil, Estados Unidos da América (EUA), Reino Unido e Portugal, com o objectivo de reflectir as convergências existentes entre si, e resume o estudo comparado sobre o Governo Electrónico nesses Países.

3.3 O Governo Electrónico, a Governação Electrónica e a Governança Electrónica.

Para o estudo realizado é fundamental a clarificação de três conceitos relacionados, mas distintos: o Governo Electrónico, a Governação Electrónica e a Governança Electrónica.

Não existe uma única definição que seja unânime e abrangente para os termos do Governo Electrónico, da Governação Electrónica e da Governança Electrónica. Existem situações em que os termos são confundidos ou utilizados de forma indistinta. Em boa verdade, traduzem conceitos diferentes mas intimamente ligados. O Governo Electrónico é manifestado através da Governação Electrónica e a Governança Electrónica é o equilíbrio entre os diferentes actores que corporizam o Governo Electrónico.

3.3.1 O Governo Electrónico

O conceito de Governo Electrónico conta com um vasto número de autores que contribuíram com os seus pontos de vista sobre o tema. O que é o Governo Electrónico? Quais os elementos que corporizam o Governo Electrónico? Qual o fim último do Governo Electrónico? Quais as suas características? Quais os principais pilares que suportam o Governo Electrónico na Sociedade da Informação? Essas e outras questões vão ser o foco de abordagem do conceito de Governo Electrónico.

Segundo Ferrer et al. (2004) *“podemos chamar de Governo Electrónico, o conjunto de serviços e o acesso a informação que o governo oferece aos diferentes actores da sociedade civil por meios electrónicos. Podemos afirmar que o conceito de e-*

government ou Governo Electrónico, é uma das iniciativas de transformação de uma sociedade industrial em uma sociedade da informação”.

Adicionalmente, Ferrer et al. (2004) defendem que o potencial oferecido pelo Governo Electrónico *“permite a conexão electrónica entre administrações públicas, cidadãos e organizações e abrange os três níveis do conceito de Governo Electrónico, a saber: da administração pública para administração pública, da administração para o mundo dos negócios e, finalmente, da administração pública para os cidadãos. Há, ainda, os que incluem a administração pública para as ONGs ou entidades com fins não lucrativos”.* Acrescentamos nós, também, a relação entre o próprio governo e a Administração Pública.

Ferrer et al. (2004) levam-nos para a compreensão dos grandes objectivos do Governo Electrónico. A esse respeito, os autores citando *Holmes* afirmam que *“pressupõe que os programas de Governo Electrónico surgem com os seguintes objectivos:*

- (i) Cortar custos e aumentar a eficiência;*
- (ii) Atender as expectativas dos cidadãos e melhorar o relacionamento com a sociedade e facilitar o desenvolvimento económico;*
- (iii) O Governo Electrónico é orientado pelos seguintes princípios: (1) Colocar todas as informações e serviços on-line e fazer tudo em on-line e (2) assegurar acesso fácil e universal aos serviços e às informações on-line;*
- (iv) Transformar os funcionários governamentais em trabalhadores do conhecimento;*
- (v) Trabalhar em parceria com o sector privado e a sociedade e remover barreiras e liderar pelo exemplo”.*

No entanto, Ferrer et al. (2004) buscam outras visões sobre o que seria o Governo Electrónico ao citarem na página 18 do documento em estudo, o Conselho do Pontifício para Políticas Internacionais, que apresenta dez perguntas para líderes do Governo Electrónico, com realce para a segunda que aborda a necessidade de uma visão clara do que seja governo electrónico e de suas prioridades, destacando que deveria ser dada atenção aos seguintes pontos:

- (i) *Melhorar os serviços para os cidadãos;*
- (ii) *Melhorar a produtividade e eficiência dos órgãos do Governo;*
- (iii) *Reforçar o sistema legal e a segurança pública;*
- (iv) *Promover os sectores prioritários da economia;*
- (v) *Melhorar a qualidade de vida em comunidades carentes;*
- (vi) *Reforçar a boa Governança e aumentar a participação pública".*

Na sequência da diversificação de análise de conceitos sobre o Governo Electrónico buscou-se o conceito de Gouveia (2003) citado por Gouveia, (2004, pág.20) diz que na sua óptica “*o conceito de Governo Electrónico engloba o recurso a novas formas de fazer o que o poder central e a Administração Pública produzem, mas adoptando práticas de base digital que permitem ganhos substanciais em termos de eficiência, acesso à informação, tempos de resposta e proximidade ao cidadão*”.

Por outro lado, Gouveia citando (Kalakota e Robinson, 2001) ressalva dizendo que “*o Governo Electrónico é também o correspondente, para o poder central e a Administração Pública, do conceito mais geral de e-business (negócio de base electrónica) Embora seja frequente traduzir e-government por Governo Electrónico, tal tradução não corresponde totalmente à verdade. De facto, o que se pretende englobar é mais que o poder central, em especial o poder político. Desta forma, uma vez que se pretende incluir os serviços, regulação e demais órgãos da Administração*

Pública. A designação de Administração Pública electrónica parece ser a mais adequada”.

Contudo, importa lembrar a alerta lançado por Gouveia, ao asseverar que o “Governo Electrónico, enquanto utilização das tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública, deve-se centrar no impacto das transformações na organização e na prestação de serviços ao cidadão e a quem com ele se relacione. Para desta forma proporcionar serviços de maior qualidade, que potenciem a operacionalização de políticas públicas de um modo mais eficaz, eficiente e a menor custo. Adicionalmente, também o poder político é suportado pelas facilidades associadas ao Governo Electrónico.

O alvo do Governo Electrónico não devem ser as tecnologias de informação e comunicação, mas sim o seu uso, que combinado com mudanças organizacionais e novas competências, melhora a prestação de serviços públicos, as políticas públicas e o próprio exercício da democracia, configurando o seu verdadeiro sentido (configura-se desta forma tanto o Governo Electrónico como as TIC, como um instrumento para uma melhor, mais eficiente e eficaz governação).

O Governo Electrónico facilita o desempenho da Administração Pública, na medida que auxilia a manutenção e o reforço da governação efectiva da Sociedade da Informação, proporcionando um sector público: mais aberto e transparente: tornando o governo mais fácil de entender e de responsabilizar, na perspectiva do cidadão, e aberto ao escrutínio e à participação democrática; ao serviço de todos:

Centrado no utilizador e inclusivo, que não exclua ninguém dos seus serviços e respeite todos os indivíduos, oferecendo serviços personalizados; mais produtivo: que tira o máximo retorno do dinheiro dos seus contribuintes. Na prática tal implica menos tempo em filas de espera, menos erros de funcionamento, mais tempo para a interacção face a face com os seus clientes, bem como assegurar aos seus profissionais uma actividade mais recompensadora”.

Esta definição é reforçada por Habermas (1989) quando afirma que *“O Governo Electrónico pode ser entendido como um facilitador, passível de promover a intercomunicação entre os atores sociais para desempenhar o seu espaço na sociedade, que necessita de parceiros firmes para readequar e criar locais de acesso à informação”*.

A satisfação das necessidades dos cidadãos é antes uma obrigação dos Governos. Tal como falou um dia Agostinho Neto⁴ de que *“o mais importante é resolver os problemas do povo”*. Hoje, os entes públicos devem estar preocupados com o bem-estar dos cidadãos. Por isso, devem afinar os mecanismos que permitam oferecer serviços públicos de qualidade, com a necessária eficiência ou eficácia.

Os métodos tradicionais de prestar serviços aos cidadãos ou empresas pelo Estado, até a certa altura se ajustavam ao contexto, num tempo em que ainda não se fazia sentir a presença das Tecnologias de Informação, nem a digitalização de serviços e procedimentos da administração pública.

Para Alves e Moreira (2004) diz que *“a noção de Governo Electrónico surge precisamente para designar o processo de transformação nas estruturas e relações internas e externas dos vários níveis de Estado e da Administração Pública através da incorporação e da potencialização das TIC”*.

Portanto, a partir do conceito de Alves e Moreira (2004) vamos poder encontrar as relações que se estabelecem entre os diferentes autores. Os autores afirmam que o *“Governo Electrónico engloba o recurso às TIC para a obtenção de ganhos de eficiência e eficácia nos vários níveis do Estado e da Administração Pública, quer no plano das relações internas (G2G), quer no das relações externas (G2B e G2C), assim como o modo de facultar serviços públicos menos burocratizados e mais centrados nos cidadãos através da modernização das estruturas de governação”*.

⁴ António Agostinho, é um Nacionalista que Proclamou a independência de Angola à 11 de Novembro de 1975, tornando-se no Primeiro Presidente da República Popular de Angola. Nascido a 10 de Setembro de 1922, na localidade de Caxicane, Município do Icolo e Bengo, actualmente pertencente à Província de Luanda. Agostinho Neto como era tratado, foi Médico, Poeta e político.

Neste contexto, é fundamental a explicitação das relações para se poder entender a intensidade das relações internas e externas, o agrupamento dos níveis e entidades relacionais, tal como apresentam Alves e Moreira (2004, pág. 9):

- *G2G (Government to Government): relações internas que envolvem a acções e funções de diferentes níveis do Estado ou Departamento da Administração Pública. Podem concretizar-se a nível horizontal (por exemplo: entre serviços pertencentes a dois ou mais Ministérios) bem como a nível vertical (por exemplo: entre os Municípios e a Administração Central);*
- *G2B (Government to Business): relações externas que envolvem a interacção com as empresas. Incluem os processos de compras e estabelecimento de contratos para prestação de serviços por empresas, assim como funções reguladoras e de recolha (e transmissão) de informação (por exemplo: para efeitos fiscais);*
- *G2C (Government to Citizens): relações externas que envolvem a interacção com os indivíduos enquanto cidadãos. Incluem a transmissão e recolha de informação, a prestação de serviços e também os processos de consulta e participação.*

Ainda segundo Alves e Moreira (2004) a respeito da relação Governo cidadão afirmam que “*a forma como se processa a interacção entre os cidadãos e o governo é um elemento central no funcionamento das democracias representativas*”.

De acordo com a OCDE (2001) citada por Alves e Moreira (2004) existem três níveis de relacionamentos governo-cidadãos:

- (i) *“Informação: os governos disponibilizam informação sobre as suas políticas e regulamentações a que os cidadãos podem aceder por sua iniciativa ou divulgam-na activamente junto dos cidadãos. A este nível, a relação é essencialmente unidireccional;*

- (ii) *Consulta: neste patamar intermédio, os governos, para além de fornecerem informação, procuram tomar conhecimento das diferentes visões dos cidadãos relativamente às decisões em causa. As consultas podem processar-se através de numerosas formas, tais como comentários a iniciativas legislativas, grupos de discussão ou inquéritos de opiniões mais ou menos focalizados. Através do emprego destes meios, os processos de consulta criam um relacionamento bilateral, ainda que limitado, entre cidadãos e governo;*
- (iii) *Participação activa: neste terceiro nível, os cidadãos estão envolvidos activamente na definição das políticas públicas e na tomada de decisão. A participação activa pode traduzir-se, por exemplo, em parcerias com entidades da sociedade civil, colaboração com grupos de trabalho independentes ou processos de diálogos público com as partes interessadas desde a fase da concepção das políticas.*

Considerando aspectos de eficiência e eficácia, é mencionado frequentemente o acrónimo *IEE (Internal Efficiency and Effectiveness)*, designação que engloba os processos de modernização conduzidos a nível interno, num dado departamento que têm por objectivo aumentar a eficiência e qualidade dos serviços através da adopção das melhores práticas existentes no mercado. Entre as áreas onde existem maiores oportunidades para a obtenção deste tipo de ganhos podem destacar-se a gestão da informação; a gestão dos meios financeiros e a gestão dos recursos humanos.

A partir das múltiplas relações que se estabelecem entre as diferentes entidades, no contexto do Governo Electrónico, é que se vão melhorar os desempenhos na prestação de serviços sobretudo na Administração Pública. Nos dias de hoje, tais relações são mediadas principalmente com a adopção das Tecnologias de Informação e Comunicação, com realce para a utilização da Internet e a digitalização de procedimentos de actuação dos agentes públicos e do auto-serviço, em que o cidadão realiza as operações por iniciativa e mote próprio (devidamente enquadrado e supervisionado por meios automáticos e sempre com potencial auxílio humano).

Hoje ainda paira no seio de várias Sociedades ou Estados, dúvidas ou desconhecimento sobre as potencialidades que o Governo Electrónico pode ou não oferecer, com vista a melhorar a eficácia, eficiência e produtividade principalmente na Administração Pública.

Invoca-se, com frequência, o Governo Electrónico como uma das melhores formas de melhorar o desempenho dos Governos Central e Local com o foco para a Administração Pública. Portanto, é inevitável no contexto da Sociedade da Informação, que se tire partido das potencialidades oferecidas com a massificação das TIC, perante a exigência crescente dos cidadãos e das empresas que tem a necessidade de se melhorar os níveis de interacção e de aproximação de serviços e bens, de forma mais rápida e com maior qualidade.

É evidente o potencial que se pode encontrar com a adopção de um Governo Electrónico na Administração Pública e em outras formas de interacção e aproximação, conforme expresso por Alves e Moreira (2004):

- (i) *"Simplificação da prestação de muitos serviços aos cidadãos e às empresas, com especial incidência naqueles onde o tratamento de documentação e o processamento de informação assume grande relevância;*
- (ii) *Maior rapidez e facilidade na obtenção de informação e no esclarecimento de dúvidas por parte dos cidadãos e das empresas relativamente à Administração Pública;*
- (iii) *Elevação dos padrões de eficiência e redução dos custos da Administração Pública, com potencial eliminação de níveis supérfluos de gestão e integração de sistemas e serviços sempre que possível;*
- (iv) *Aumentar a capacidade de resposta da Administração Pública às iniciativas dos cidadãos e proporcionar-lhes possibilidades de participação mais alargadas;*

- (v) *Colaboração mais próxima entre os vários níveis do Estado e dos vários serviços da Administração Pública, evitando redundâncias, otimizando recursos e promovendo uma mais eficaz aplicação do princípio da subsidiariedade;*
- (vi) *Facilitar o campo de manobra da sociedade civil e das comunidades locais através da remoção dos entraves burocráticos à sua actuação".*

3.3.2 A Governação do Governo Electrónico

Ressalve-se que só a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação em si, não resolve todo o problema de simplificação, eficácia e eficiência da Administração Pública. São necessários os elementos complementares, como a definição do quadro jurídico-legal que regula o próprio Governo Electrónico e reafirma as funções peculiares e tradicionais do Estado. A formação e treino dos agentes intervenientes, no caso específico da Administração Pública, podem propiciar que se crie a cultura de utilização do Governo Electrónico.

Tabela 3 – Impacto do GE na concretização dos princípios de boa governação

Princípio de boa governação	Impacto do governo electrónico
Coerência na concepção das políticas;	Facilita a coordenação de políticas entre departamentos ministeriais, agências públicas e níveis da Administração;
Democracia participativa ao nível das políticas públicas;	Possibilita o envolvimento activo dos <i>stakeholders</i> nas políticas públicas;
Consistência, eficácia, eficiência na implementação das políticas; O Estado faz aquilo que diz;	Facilita a implementação cooperativa e em rede das políticas de forma mais rápida e económica;
Transparência e abertura do processo político no seu conjunto O Estado informa sobre o que faz.	Disponibilização de informação de forma acessível e com baixo custo.

Fonte Adaptado de (Alves e Moreira, 2004)

Outros factores que podem propiciar o aproveitamento do potencial do Governo Electrónico, prendem-se com os alinhamentos dos programas do Estado apontados

para o Governo Electrónico, com a adopção de princípios de boa governação, de flexibilidade, de autonomia e de formação.

Neste contexto, procura-se estabelecer um quadro comparativo entre os princípios de boa governação e o impacto do Governo Electrónico, para a mensuração do relacionamento e da complementaridade existentes entre si.

Alguns modelos de Governo estão em crise, provavelmente, por falta de inovação e competitividade na prestação de serviços pela Administração Pública. Em complemento, o mundo está a viver mais um momento de crise económica e financeira e os Governos são tentados a adoptar medidas duras na Administração de bens e serviços públicos. Uma dessas medidas está relacionada com as políticas de austeridade que consistem no rigor teórico, no controlo de gastos (despesa e investimento). A crise económica e financeira atinge toda esfera da vida pública, desde os sectores de geração de rendimento (economia), os organismos políticos (Estados e Governo), o Social (sociedade) e o Cultural (identidade).

A questão que se coloca é de procurar saber se até que ponto o Governo Electrónico pode jogar um papel preponderante face a crise económica? Precisa-se com urgência de rever os modelos de centralização e descentralização da Administração Pública, aproveitando o máximo de potencialidades do Governo Electrónico. Vejamos o pensamento de Fountain (2011) citado por Alves e Moreira (2004, pág. 19) ao afirmarem que *“a tradicional tensão entre a tomada de decisão a nível central, regional ou local, pode ser minimizada pelo advento do Governo Electrónico. Se é certo que em muitas áreas é necessário algum grau de controlo central, é também sabido que o excessivo centralismo impede o desenvolvimento de capacidades de resposta e adaptação locais e impõe elevados custos de modernização e coordenação, assim como atrasos consideráveis no funcionamento das burocracias e prejuízos para os cidadãos”*.

Portanto, o Governo Electrónico em momentos de crise, sobretudo, a crise económica e a crise Institucional, pode ajudar a diminuir custos quer na Administração Pública quer para os cidadãos que são os beneficiários finais dos serviços públicos. Tal como

afirmam Alves e Moreira (2004) que *“a utilização das TIC vem permitir que dados recolhidos a nível local possam ser facilmente transferidos, processados e armazenados a nível central, o que reduz em grande medida o espaço físico e o pessoal necessário para tratar desse tipo de tarefas. Por outro lado, toda a informação processada e armazenada centralmente pode também ser mais facilmente utilizada a nível local e regional, o que permite a transferência de mais competências e um grau acrescido de descentralização das decisões e das políticas em muitas áreas”*.

O Governo Electrónico em períodos de crise pode ajudar a desburocratização, desmaterialização, deslocalização e a descentralização e desconcentração de serviços públicos, adoptando as melhores práticas inovadoras de Administrar os recursos à sua disposição, apoiadas pelas TIC e pelo novo quadro legal. Com o Governo Electrónico é possível a promoção de práticas que visam melhorar por exemplo, a recolha de receitas fiscais para os investimentos públicos e assim propiciar uma boa gestão, assente na partilhada e assegurada por um mecanismo de controlo em tempo real.

O Governo Electrónico em momento de crise, pode potenciar a inclusão digital dos cidadãos, sobretudo a nível do mercado de trabalho onde as Tecnologias de Informação oferecem possibilidade de inclusão para as pessoas com restrições temporais e com necessidades especiais e o fomento do desenvolvimento de novos paradigmas de trabalho, mais flexível e ajustados às necessidades actuais. Por outro lado, Alves e Moreira (2004) defendem que *“na área do Governo Electrónico, as TIC são potencialmente geradoras de exclusão se alguns cidadãos se virem impossibilitados de tirar partido das novas formas de interacção com o Estado e a Administração Pública”*.

Por essa razão é que Ferrer et al. (2003) dizem que *“o Governo Electrónico é um novo modelo de gerir as actividades de governo e prestar serviços e informação para a sociedade com o uso intensivo de TI e das novas formas de telecomunicações. A meta do programa Governo Electrónico é colocar ao alcance de todos, ampliando a transparência de suas acções e incrementando a participação do cidadão. Assim, o desenvolvimento do Governo Electrónico visa também promover a universalização*

do acesso do cidadão aos serviços prestados pelo governo, a integração entre sistemas, redes e bases de dados da administração pública e a abertura de informação à sociedade, por recurso à Internet e à World Wide Web”.

A questão de fundo é de procurar saber quais os serviços que podem ser oferecidos pelo Governo Electrónico. Na verdade é possível que a maior parte de serviços prestados pelo Governo na sua forma tradicional, podem hoje ser oferecidos utilizando as ferramentas disponíveis no Governo Electrónico apoiado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação, cuja adopção é por muitos referida como governo digital.

Autores com Ferrer et al. (2003) listam um conjunto de serviços indicativos que pode ser oferecido pelo Governo Electrónico e que incluem:

- (i) *“Prestação de serviços – essa é uma das funções importantes do governo e, portanto, a área na qual o impacto pode ser maior: os governos poderão realizar diversas funções de educação, saúde e segurança e outros tipos usando as facilidades das Tecnologias da Informação. Porém, apenas o uso das TI não caracteriza o Governo Electrónico. Há que se promover uma mudança de atitude do prestador de serviços, com o foco real nas necessidades dos cidadãos, o que raramente acontece;*
- (ii) *Regulamentação – o governo é responsável por um número enorme de papéis (burocracia), como atestados, certificados e autorizações. O processamento desses papéis é provavelmente o principal determinante da imagem negativa que a população tem da maioria dos governos. Exemplo da regulamentação – preenchimento on-line de formulários de papéis e emissão de certificados, entre outros;*
- (iii) *Recolha de impostos e taxas. Exemplo: redução de impostos para empresas que optarem por registo on-line de suas operações comerciais; Integração completa do sistema de declaração de impostos;*

- (iv) *O governo-empresa – reuniões virtuais; redução considerável na montanha de papel que circula entre ministérios; informação on-line sobre o património do Estado;*
- (v) *Compras electrónicas – com as compras electrónicas ganha-se muito em termos de transparência do processo e abre-se uma maior possibilidade de participação para as pequenas e médias empresas;*
- (vi) *Governo patrão – por exemplo, com a transformação dos funcionários públicos de atendedores entediados, em trabalhadores do conhecimento; fomento da comunicação directa aos funcionários, de políticas e directrizes de governo; recurso a uma intranet (rede interna) específica para gerir os recursos humanos;*
- (vii) *Democracia directa – por exemplo, a pesquisa de opinião on-line para promover e realizar orçamentos participativos; a transmissão em on-line de reuniões do governo. A democracia representativa é a forma mais comum de governo hoje. O povo vota em representantes para votar as leis e para os representar nos seus interesses".*

A definição de Governação segundo Moreira et al. (2004) é “*o que faz um governo e governo pode ser de um Estado, de uma empresa, de uma família. A governação, em nosso entender, anda associada ao exercício do poder de gestão e à sua legitimidade política. O governo do Estado usa a governação como um processo para fornecer um conjunto de bens àqueles que os elegem, isto é, fazendo o máximo de bem para o máximo dos cidadãos em nome dos quais exercem o poder político e de toda gestão*”.

Ainda assim, há no entanto, vários significados atribuídos ao termo governação. Aqui vamos revisitar as explicações de Moreira et al. (2004) quando afirma que o termo governação pode assumir a seguinte significação:

- (i) *“Estado mínimo – é a perspectiva económica do paradigma neoclássico e da escola de Chicago;*

- (ii) *Modelo de gestão – acentua a necessidade de eficácia, assim como a de accountability na gestão dos bens públicos;*
- (iii) *Processos importados do New Public Management – esta perspectiva tem origem nas teorias da gestão privada, reforça os quatro Es: eficiência, eficácia, economia e ética. Acentua a importância dos mecanismos de descoberta de quais os mercados para fomentar a competição interna e o recurso a incentivos para melhorar o desempenho;*
- (iv) *Modelo do Banco Mundial: boa governação para o Banco Mundial significa eficiência dos serviços públicos, privatização do sector empresarial do Estado, rigor nas finanças públicas e descentralização administrativa;*
- (v) *Sistema socio cibernético – o mundo político seria marcado pelas co-estratégias de co-gestão e co-regulação, assim como pelas parcerias público-privadas;*
- (vi) *Conjunto de redes organizadas. Refere-se ao uso de organização em redes que se auto-organizam. O Estado é, neste contexto, um dos actores no sistema mundial”.*

As características que contribuem para a formação da governação, são descritas por Moreira et al. (2004) como as seguintes:

- (i) Criar identidade organizacional baseada numa relação de fidelidade à organização;
- (ii) Dar sentido a tudo o que se faz na situação de trabalho;
- (iii) Ajudar os dirigentes a gerir com rigor, com humanismo e com inovação;
- (iv) Ajudar os dirigentes a gerir o grau de satisfação dos colaboradores;

- (v) Criar uma identidade ética;
- (vi) Educar para que o bom senso prevaleça sobre o legalismo;
- (vii) Criar ambiente de trabalho onde se é feliz e se cumpre.

Afinal o que é a Governação Electrónica? Como se processa? Quais os meios que utiliza? Qual o grau de eficácia? Para estas perguntas procuramos entender a partir da definição. Para encontrarmos uma definição útil e operacional do conceito de Governação Electrónica, segundo o grupo do Comité das TI da INTOSAI responsável pelo projecto da Governação Electrónica utiliza a seguinte definição (Eurosai, 2004): *“A Governação Electrónica consiste no fornecimento de informações de interesse público, bem como na prestação de serviços em linha aos cidadãos, a empresas e a outros organismos públicos. A Governação Electrónica respeita ao fornecimento ou obtenção de informações, serviços ou produtos, através de meios electrónicos, por ou através de organismos públicos, em qualquer momento ou local, proporcionando deste modo uma mais-valia a todas as partes envolvidas. A Governação Electrónica é constituída pelos seguintes elementos: Governo Electrónico, democracia em linha e prestação de serviços electrónicos”*.

Segundo o grupo do Comité das TI da INTOSAI (Eurosai, 2004), as quatro perspectivas da Governação Electrónica são:

- *“Perspectiva dos destinatários (interface com a Administração Pública);*
- *Perspectiva do processo (reorganização dos processos administrativos);*
- *Perspectiva da cooperação (esforços de cooperação e de colaboração);*
- *Perspectiva do conhecimento (gestão da informação e do conhecimento, dentro da Administração Pública)”*.

3.3.3 Conceito de Governança Electrónica

Entende-se por Governança Electrónica, o equilíbrio entre os actores ou seja, o equilíbrio e a regulação entre os actores por forma a lidar com a complexidade e velocidade de transformação do contexto económico-social e político.

A implementação do Governo Electrónico, deve levar em consideração, a existência de pressupostos fundamentais, designadamente, a criação de condições de infra-estruturas tecnológicas, a existência de recursos humanos altamente qualificados, com competências e habilidade necessárias, os cidadãos devem ser treinado para encaram essa nova realidade. Ter consciência que as Tecnologias de Informação se bem aproveitadas e racionalizadas são um grande elo de ligação e a forma mais rápida de diálogo entre o cidadão e os órgãos afins do Estado.

“O conceito Governo Electrónico engloba o recurso a novas formas de fazer o que o poder central e a Administração Pública produzem, mas adoptando práticas de base digital que permitem ganhos substanciais em termos de eficiência, acesso à informação, tempos de resposta e proximidade ao cidadão” (Gouveia, 2003).

O mesmo autor, Gouveia (2003), acrescenta que *“O alvo do Governo Electrónico consiste no fornecimento de informações de interesse público, bem como na prestação de serviços em linha aos cidadãos, a empresas e a outros organismos públicos. A Governança Electrónica respeita ao fornecimento ou obtenção de informações, serviços ou produtos, através de meios electrónicos, por ou através de organismos públicos, em qualquer momento ou local, proporcionando deste modo uma mais-valia a todas as partes envolvidas. Não devem ser as Tecnologias de Informação e Comunicação, mas sim o seu uso, que combinado com mudanças organizacionais e novas competências, melhora a prestação de serviços públicos, as políticas públicas e o próprio exercício da democracia, configurando o verdadeiro sentido do Governo Electrónico (configura-se desta forma tanto o Governo Electrónico como as TIC, como um instrumento para uma melhor, mais eficiente e eficaz governação). O Governo Electrónico facilita o desempenho da Administração*

Pública, na medida que auxilia a manutenção e o reforço da governação efectiva da Sociedade da Informação envolvendo os diferentes actores da sociedade, num equilíbrio de interesses, regulado pelo Estado”.

O Governo Electrónico, é um complemento dos Governos, apresenta-se como ferramenta vital, para assegurar a curva ascendente da demanda por procurar de resposta célere dos cidadãos que querem ver as suas petições e a prestação de serviços na Administração Pública mais eficientes e eficazes, com a remoção das barreiras e distâncias existentes entre os Governos, Cidadãos e Empresas. Pretende-se que o Governo Electrónico traga a aproximação e a interacção entre os vários actores Sociais.

Portanto, para que o Governo Electrónico aproveite as potencialidades disponibilizadas com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação para imprimir uma velocidade em termos de tráfego da informação e na promoção do comércio electrónico. A Internet e a revolução da Industria das Telecomunicações, vieram adicionar uma mais-valia, porquanto os serviços aos cidadãos podem ser prestados em tempo real ou em pouco tempo e a um baixo custo.

É pois necessário, em consequência, gerar equilíbrios e consensos com os diferentes actores da Sociedade da Informação. Tal exige, além das habituais novas propostas de governação e de co-habitação do exercício do poder, de uma forma mais participada e com intervenção da sociedade civil e dos seus diferentes grupos de influência, por via de uma governança efectiva.

3.3.4 Conceitos do Governo Electrónico Local e Autarquia Digital

O foco principal da presente investigação, é o Governo Electrónico Local chamado por alguns autores por Autarquia Digital, variando o seu estágio de desenvolvimento de determinada sociedade ou nação.

As bases do Governo Electrónico Local, os seus princípios e filosofia, são os mesmos que do Governo Electrónico. Portanto, a diferença essencial, reside no facto, de o

Governo Electrónico ser de abrangência macro e orientado a um Governo Central, ao passo que, o Governo Electrónico Local é de abrangência de nível do poder Local, sobretudo, ao nível das Autarquias ou Governos Municipais.

O Governo Electrónico Local, tem a vantagem de a sua acção e incidência ser o de aproximar mais dos cidadãos e das empresas e de agir localmente. A participação comunitária é mais facilitada em virtude da Autonomia Local permitir que a solução de problemas colocados pelos entes Municipais, encontram respostas mais imediatas, porque, em princípio, as autoridades convivem com as preocupações dos cidadãos, na sua qualidade de munícipes.

Para implantar qualquer sistema, seja de que natureza for, é imprescindível a sua adaptação, para não chocar com hábitos, usos e costumes dos povos, que são por natureza conservadores das suas heranças e culturas. Precisamos assim de construir um conceito de Governo Electrónico Local, adaptado à realidade Angolana.

Esta preocupação é facilmente entendida numa interpretação feita à passagem de Alves e Moreira (2004) quando referem que *“as preocupações de alguns críticos da globalização com a hegemonia cultural do Ocidente sobre as culturas «indígenas» serão injustificadas na medida em que todas as nações e comunidades terão de enfrentar significativos desafios culturais decisivos resultantes do avanço das TIC e do processo de crescente integração económica a nível mundial. Ainda assim, o receio de que as influências culturais externas sejam negativas, tem levado alguns governos de todo o mundo a tentar controlar a utilização das Tecnologias de Informação e impor severas restrições à globalização cultural através de medidas como a censura, a imposição de quotas para conteúdos nacionais ou a restrição da concorrência nos sectores das telecomunicações e da produção e distribuição de conteúdos”*.

Para uma compreensão do Governo Electrónico Local, procurou-se buscar as explanações estabelecida por Gouveia. (2004) quando afirma que *“O conceito de Governo Electrónico Local usa os mesmos princípios enunciados para o Governo Electrónico, contudo com uma maior proximidade ao cidadão, tomando este a*

vertente de município. A proximidade territorial ao indivíduo sai reforçada como elemento diferenciador deste conceito, quando comparado com o Governo Electrónico. Para um desenvolvimento estruturado do Governo Electrónico Local, é necessário considerar a existência da e-autarquia e das iniciativas das cidades digitais, definindo o âmbito de cada um destes conceitos e enquadrando os seus objectivos. O conceito de autarquia digital (e-autarquia) é, relativamente aos anteriores, mais localizado. A autarquia digital, enquanto conceito, prepara o funcionamento orgânico e quotidiano de uma autarquia para o suporte do digital, alterando práticas de forma mais profunda que a simples inclusão de um canal Web (Internet) ou a agilização e racionalização de processos”.

Por sua vez, Alves e Moreira (2004) avançam que “a resistência a mudanças, ainda mais com impacto cultural é uma característica normal das sociedades, coexistindo com a sua própria evolução cultural. Todos quantos partilham uma cultura não podem automaticamente adoptar novas normas e novos padrões de comportamento em substituição daqueles que caracterizam o funcionamento das instituições das sociedades em que se inserem – ocorrem assim, diversas formas de resistência. Assim, também no caso da Sociedade da Informação e do processo de globalização é natural, e provavelmente saudável, que haja resistência espontânea à mudança e que esta só seja aceite de forma gradual e com base numa avaliação, ainda que implícita, dos benefícios que pode proporcionar”.

O Governo Electrónico Local é um complemento a acção das Autarquias Locais ou de outras formas de Organização do poder Local. As Autarquias encontram no Governo Electrónico Local, uma ferramenta para colocar os serviços mais procurados pelos cidadãos de forma digital e utilizar o auto-atendimento e/ou o atendimento *on-line* para dar resposta às preocupações dos cidadãos ou para realizar a colheita de impostos, taxas ou multas, de forma virtual.

A primeira sensação que ocorre ao se adoptar o processo digital é de que os funcionários que trabalham num determinado serviço público, ficarão no desemprego. Este sentimento deriva provavelmente do pensamento que vai na perspectiva de que os serviços que prestávamos presencialmente, serão substituídos por máquinas

automáticas, deixando, por exemplo, de entregar formulários, prestar informação aos cidadãos e munícipes.

Na verdade acreditamos que o digital surge como complemento à presença, na medida em que encurta distâncias entre os cidadãos e os entes públicos, poupando recursos financeiros e materiais, agilizando os fluxos de atendimento aos cidadãos, desburocratizando um conjunto de processos, aumentando a confiança dos governados, incentivando a transparência, democratizando os sistemas políticos e por fim, facilitando o maior acesso aos serviços públicos. Tudo isto alicerça os direitos e as garantias de cidadania.

Segundo Gouveia (2004), as questões a considerar na Governo Electrónico Local podem ser resumidas da seguinte forma:

- (i) *“Questões do Território;*
- (ii) *Questões das comunidades locais;*
- (iii) *Questões da região e das populações e clientes, a quem a autarquia tem de dar suporte;*
- (iv) *O poder político e a Administração Pública Local, incluindo as relações com o poder central, a Administração Pública e as diversas instituições que tutelam diferentes aspectos da sociedade no território;*
- (v) *O sistema de educação, nomeadamente infantários, ensino básico, secundário, profissional, vocacional, politécnico, universitário e contínua;*
- (vi) *O sistema de saúde, incluindo centros de saúde, hospitais e clínicas e demais organizações associadas à prestação de cuidados médicos e de saúde preventiva;*

- (vii) *Os sectores produtivos e agrícolas, bem como as empresas afectas ao terciário e às novas tecnologias, configurando a actividade económica privada do território;*
- (viii) *O desporto, cultura e lazer, agrupando desde os clubes, agremiações desportivas e culturais, equipamentos e infra-estruturas de apoio ao desporto, cultura e tempos livres;*
- (ix) *Ambiente e qualidade de vida, que inclui as preocupações com o desenvolvimento sustentável e com o desenvolvimento de um território que assegure as melhores condições para o desenvolvimento e vida do indivíduo”.*

Desta forma, o conceito do Governo Electrónico Local assemelha-se ao conceito Governo Electrónico, mas com algumas particularidade de âmbito local, para além de permitir uma maior aproximação ao território, a particularidades culturais, sociais e económicas. O processo de constituição de práticas de Governo Electrónico Local deve ser tomado como processo de aculturação e de aprendizagem que respeita os hábitos, costumes e tradições dos povos.

De igual modo, a Autarquia Digital pode aproveitar as potencialidades do Governo Electrónico para promover práticas de *e-learning* (educação a distância), a telemedicina, a democracia electrónica, com destaque para os sistemas de voto electrónico e ainda a participação dos cidadãos na vida pública, através de resposta de questionários ou outro tipo de consulta pública onde a voz do cidadão pode ser manifestada utilizando as ferramentas disponíveis com o advento das Tecnologias de Informação e da evolução das Telecomunicações, com o recurso a dispositivos móveis e redes sociais, usadas para interacção e difusão de comunicação entre pessoas e para com as entidades que governam o território.

Para estudo de abordagens conceptuais e os modos de funcionamento das Autarquias Locais, considera-se o caso de Portugal, que já possui um dos sistemas de Organização do poder Local estável e semelhante ao previsto para o contexto de Angola. Uma Autarquia pressupõe a partida, uma entidade local, que possui um

território, uma população e uma administração financeira e patrimonial autónoma. Não há autarquias totalmente absolutas face ao poder central. Há sempre mecanismos jurídico-legais que reserva largas competências e serviços para a tutela do Governo Central, como são os casos das Forças Armadas ou a representação do Estado, entre outros.

Historicamente, em Portugal segundo Bilhim (2004, pág. 8) os municípios *“não parecem ser a continuidade dos municípios romanos, mas remontam à Idade Média e são produto das circunstâncias próprias da reconquista, como forma de auto-organização de comunidades de base territorial, em consequência de, nesse período, os senhores feudais estarem mais ocupados com a guerra do que com a gestão dos seus domínios”*.

Apesar da sua base histórica, o sistema de organização dos Municípios em Portugal, ganhou forma com a Revolução de 25 de Abril de 1974, que deu lugar a outros modos de olhar o território e a sua gestão, tal como é abordado por Bilhim (2004, pág. 10) quando refere que *“a 25 de Abril de 1974, o município era uma instituição administrativa e politicamente diminuída e desacreditada, resultado do modelo centralizador que presidiu à organização administrativa do Estado Novo”*.

As etapas atravessadas por Portugal, desde o ano de 1933 até ao ano de 1974, redundaram numa nova forma de administração dos territórios e das populações que são as Autarquias Municipais, que veio trazer a forma de democratização, com a eleição dos Órgãos da Administração Local do Estado e o alargamento da autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

A importância das Autarquias na vida dos cidadãos, é descrita por Marques et al. (2012, pág.71) ao afirmarem que *“as Autarquias Locais, pela sua proximidade com a população, são importantes agentes de desenvolvimento económico e social, inscrevendo o local como dimensão angular do modelo de democracia ocidental. A prestação de serviços públicos locais constitui, por isso, um dos eixos estruturantes na configuração do modelo social europeu de coesão e equidade territorial”*.

Nos países que adoptam o modelo de Administração Autárquica, um dos grandes desafios que se lhes coloca está relacionado com a autonomia e a tutela desta pelo governo central. É pois, uma situação difícil de gerir e nalguns casos, mesmos com a legislação regulamentar, o risco de conflitos ainda é eminente, face aos momentos de crises globais, onde a necessidade de investimento é abortado pelas medidas de austeridade para o controlo do orçamentos e para garantir a estabilidade nas finanças públicas.

Na óptica de Marques et al. (2012) dizem que *“a estratégia e descentralização seguida pelo poder local, nos últimos anos, em particular com a transferência de novas atribuições e competências, tem transformado as Autarquias Locais, pela sua proximidade com as populações, em importantes agentes de desenvolvimento económico e social. (...) As recentes tendências de reforma e modernização na Administração Pública Local, consubstanciadas na adopção de novos modelos de gestão e governação municipal, em particular a nível do emprego e da formação. Colocam-se, neste contexto de mudanças, vários desafios às autarquias relacionados com a inovação organizacional e a valorização do potencial dos recursos humanos”*.

Na senda da abordagem sobre o regime de autonomia e da Tutela nas Autarquias locais, é importante referir Bilhim (2004, pág. 13) citando a Carta Europeia sobre Autonomia local, que enuncia que (...) *“A autonomia local consagra o conceito de autonomia local como o direito das Autarquias locais regulamentarem e gerirem, nos termos da lei, sob sua responsabilidade e no interesse das respectivas populações, uma parte importante dos assuntos públicos. A Carta Europeia de autonomia local, artigo 3º, nº1, que as autarquias locais dispõem de completa liberdade de iniciativa, relativamente à questão da sua competência que é fixada por lei”*.

Ainda sobre a autonomia da autarquia local, Bilhim (2004) refere que *“o processo de atribuição de responsabilidades às autarquias locais, não emerge nesta carta de forma taxativa, apenas as aconselha quando enumera que o seu exercício deve obedecer aos seguintes princípios: proximidade dos cidadãos; amplitude e natureza da tarefa e eficácia económica. As atribuições das autarquias locais devem ser exercidas em plenitude e exclusividade, mesmo que o sejam por delegação deve ser*

possível a sua adaptação localmente. A lei apenas admite que o Governo exerça tutela administrativa sobre as autarquias locais e suas associações, tendo sempre presente a característica autonomia pela qual se deve pautar toda a vida autárquica. O exercício da tutela administrativa é feito à posteriori, através de inspecções, inquéritos e sindicâncias. No que respeita à gestão patrimonial e financeira, esta tutela tem por objectivo a verificação do cumprimento da lei, nomeadamente o plano de actividade, orçamento e respectiva execução, liquidação e pagamento de despesas, endividamento, gestão patrimonial e obrigações perante o fisco”.

Numa outra vertente da tutela, no caso a Jurisdicional, Bilhim (2004) afirma que “quanto à tutela jurisdicional sobre as autoridades da Administração local, a mesma é exercida pelos Tribunais, cabendo ao Tribunal de Contas a fiscalização da legalidade e da cobertura orçamental dos documentos geradores de despesas ou representativos das responsabilidades financeiras, directas ou indirectas, e o julgamento das contas. (...) a tutela exercida sobre as autarquias locais é a seguinte:

- (i) *Tribunal de Contas – para o controlo jurisdicional;*
- (ii) *Inspecção-geral das Finanças – para verificação do cumprimento das leis e regulamentos em matéria de finanças públicas, entre outros”.*

Em conclusão, a administração local autárquica na óptica de Bilhim (2004), “corresponde à actividade desenvolvida pelas autarquias locais. As autarquias locais, são pessoas colectivas territoriais, dotadas por órgãos representativos que visam a prossecução de interesses específicos dos cidadãos da sua área”.

Tabela 4 – Órgãos das Autarquias Locais em Portugal:

Freguesia	Município	Região Administrativa
Assembleia de Freguesia	Assembleia Municipal Câmara Municipal	Assembleia Regional Junta Regional
Junta de Freguesia	Conselho Municipal	Conselho Regional

Adaptado: João Bilhim (2004)

Considerando o relacionamento entre o Governo Central e Local, é comum nos dias de hoje, reclamar-se a usurpação de competências entre os vários Órgãos com vocação para a gestão do território e seus entes, no caso vertente entre o Governo Central e o Governo Local. Portanto, a clarificação à partida das competências entre os Órgãos e o exercício de colaboração, é fulcral numa administração cada vez mais difusa e complexa.

No caso de Portugal, também se coloca a questão de potenciais conflitos e Bilhim (2004, pág. 20) propõe alguns modelos possíveis para estabelecer um relacionamento entre o Governo Central e o Governo Local adequado: *“Há diversos modelos de relacionamento entre o Governo central e o Local. O Governo Local pode assumir-se com relativa autonomia; ou como agência; ou como modelo interactivo.*

- (i) *No modelo de relativa autonomia, aceita-se a realidade Estado-Nação, mas dotam-se as autoridades locais de independência no quadro definido de poderes e obrigações em que o mecanismo regulador é a existência de um ordenamento jurídico;*
- (ii) *No modelo de agência, é minimizado o papel político das autoridades locais, que executam um território determinado as políticas do Governo central, sujeitas a um estrito controlo, inclusive legislativo;*
- (iii) *O modelo interactivo possui um carácter mais indefinido, estando orientado na sua concepção pela ideia de uma complexa teia de relações entre o governo central e o governo local, em que os responsáveis dos dois níveis de governação prosseguem finalidades comuns. A ênfase aqui é colocada no trabalho em partilha, e a política de impostos não é, como nos outros modelos, um factor claro de diferenciação”.*

Coloca-se assim a seguinte pergunta: qual o melhor modelo para o Governo Local? Certamente, a resposta não é fácil, numa conjuntura de várias turbulências derivadas de crises de diversas naturezas. Portanto, é óbvio assinalar que qualquer modelo em crise ou não, tem os seus pontos positivos e os seus pontos negativos. Basta lembrar que qualquer modelo é comparado a um sistema, cuja degradação temporal, o leva

para a entropia, carecendo de uma revitalização baseada na discussão entre os vários actores intervenientes e tendo sempre em conta os contextos cultural, económico e social, neste caso, do território que serve.

Bilhim (2004) aponta três modelos de Governo Local:

- (i) Modelo patrocinador – segundo o qual, os eleitos locais utilizam as suas máquinas para distribuir determinados favores aos apoiantes, tais como, empregos ou outros benefícios e como retribuição recebiam destes apoiantes um voto a seu favor;
- (ii) Modelo de crescimento económico – que reivindica como principal tarefa para os governos locais a promoção do crescimento da riqueza dos locais onde se encontram ancorados;
- (iii) O Modelo Estado-Providência – perante o qual, caberia aos governos locais o fornecimento de um vasto leque de bens públicos, incluindo no quadro deste tipo de Estado ainda o controlo do ordenamento do território.

A dimensão política e a administração do Governo Local, são duas questões que definem a acção do próprio Estado. Face à visão do Estado enquanto entidade política e o Governo Local enquanto administrador dos bens públicos. Esses dois factores se complementam e se completam, uma vez que ambos são indissociáveis, porque actuam ao mesmo tempo e prosseguem os mesmos fins, a satisfação das necessidades e desejos dos cidadãos e das Empresas.

Novamente, Bilhim (2004, pág. 30) afirma que *“o racional do governo local remete-nos para os conceitos de economia, legalidade, eficiência e eficácia, baseado num modelo de autarquia produtora de serviços circunscrita a critérios territoriais, muitas vezes estreitamente ligados à crença nas virtudes, por si só, da descentralização. A descentralização pode ser analisada em duas perspectivas:*

- (i) *Como fragmentação, ligada à corrente neoliberal, que se tem incrementado no sector privado como a ferramenta de gestão, também para o sector público;*
- (ii) *Enquanto fórum político, onde a comunidade local exerce os poderes democráticos, através da representação e enquanto organização administrativa que presta serviços à comunidade local”.*

Uma das grandes questões que definem a eficácia da acção das Autarquias Locais tem relação com a autonomia financeira. Portanto, o seu auto-financiamento pressupõe a existência de fontes de financiamento, para capitalizar a Autarquia com recursos financeiros que permitam realizar as despesas públicas, sobretudo, as que estão ligadas aos investimentos. Neste contexto, os autores Pereira et al. (2012, pág. 175) na sua obra intitulada *Economia e Finanças Públicas* afirmam que “*a despesa pública é considerada em termos genéricos como um factor importante para a promoção do crescimento económico e do bem-estar social. Por outro lado, um nível reduzido de despesa pública significa que serão necessárias menos receitas públicas para obter o equilíbrio das contas públicas, o que significa também menos impostos e uma maior contribuição para estimular o crescimento e o emprego*”.

Portanto, para que haja a despesa devem antes existir as receitas, para que haja as receitas torna-se necessário identificar as fontes de financiamento no caso vertente, as Autarquias Locais. Bilhim (2004, pág. 44) identifica um conjunto de fontes de financiamento: “*as finanças locais são a consequência de diversas formas operadas em diversos períodos da história. Constituem receitas próprias fiscais, o produto dos seguintes impostos directos, cuja cobrança reverte na totalidade para os municípios:*

- (i) *Contribuição autárquica que veio substituir a contribuição predial e entrou em vigor em 1989, com a reforma fiscal de então. Trata-se de um imposto com incidência no valor tributável dos prédios;*
- (ii) *Imposto municipal sobre veículos que incide sobre o uso e fruição e é determinado de acordo com as características dos mesmos;*

- (iii) *Imposto municipal que incide sobre o valor de transmissão de bens imobiliários, a título oneroso e é devido por aqueles para quem se transmitem os bens;*
- (iv) *Derrama que só pode ser lançado para ocorrer ao financiamento de investimentos ou no ambiente dos contratos do reequilíbrio financeiro”.*

Na óptica de Pereira et al. (2012, pág. 201) “os governos actuais recorrem, portanto, a outros métodos para assegurar a cobertura dos encargos decorrentes da actividade pública, constituindo essas fontes de financiamento, as denominadas receitas públicas, que podem ser definidas, fundamentalmente, como abrangendo todas as somas em dinheiro ou recurso equivalente, cujos beneficiários são o Estado ou uma outra entidade pública administrativa”.

Com as receitas que são cobradas pelas entidades públicas locais, financiam-se os projectos ou equipamento sociais, que se transformam em bens públicos. Segundo Pereira et al. (2012, pág. 325) entendem que bens públicos “são antes do mais públicos, pelo que partilham as características de não rivalidade no consumo e geralmente também a de não se poder praticar exclusão em relação ao seu usufruto. Adicionalmente têm a característica de que só beneficiam desse bem ou serviço, os indivíduos que habitam ou visitam um determinado território” – uma visão que tende a ser contrariada por práticas mais recentes.

Comummente as formas de interacção costumam ser categorizadas em função da respectiva área de actuação e intervenção. São exemplos dessa interacção os seguintes (Gouveia, 2004):

- (i) *“E-administração: visa a melhoria dos processos associados ao funcionamento do poder político e da Administração Pública;*
- (ii) *E-cidadão: é a forma de atendimento do cidadão, usando as Tecnologias de Informação e Comunicação, com destaque para o recurso à Internet,*

que oferece serviços on-line aos cidadãos. Consiste na interligação entre cidadãos e empresas, por oferta de valor e serviços;

- (iii) *E-sociedade: desenvolvimento e construção de interações externas ao poder político e Administração Pública. Normalmente, estas interações estão associadas a questões de participação pública e cidadania*
- (iv) *E-participação: pode ser tipificada em três categorias distintas:*
 - *e-informação: oferta de informação de base electrónica sobre políticas, programas, orçamentos, leis, regulamentos ou outros assuntos de interesse público;*
 - *e-acesso: conjunto de mecanismos e ferramentas para acesso à informação, que inclui a participação em discussões e a submissão voluntária de propostas, petições e defesa de pontos de vista;*
 - *e-decisão: aceitação por parte do poder político da opinião de participação dos cidadãos para a tomada de decisão e a obtenção da reacção pública a determinadas acções e assuntos.*
- (v) *E-democracia: pressupõe o exercício democrático com o uso das Tecnologias de Informação, como por exemplo, a votação electrónica, para escolha de instituições representativas, referendos ou outras formas. Trata-se de um exercício que permite a cidadania mais participativa e pode constituir um facilitador da governação”.*

Adicionalmente, para Gouveia (2004), este último aspecto, a e-democracia “*constitui um debate central na discussão do Governo Electrónico Local, ajudando a definir qual a natureza da democracia e de que forma podem as TIC ser utilizadas para produzir uma relação de maior intensidade e proximidade entre cidadãos e entre estes e o poder político. A e-democracia, neste contexto, preocupa-se com a questão de como pode a Internet e outras TIC serem utilizadas de modo a contribuir para os processos democráticos, proporcionando maiores oportunidades para indivíduos e comunidades interagirem com o Governo Local e, de este, procurar e recolher a opinião da comunidade”.*

Para Gouveia (2004, pág. 48) “*os desafios que se colocam ao Governo Electrónico Local são aqueles que o poder local tem de enfrentar face à Sociedade da Informação. (...) Os principais desafios que se colocam são os relacionados com o território, as comunidades locais, a região e as pessoas associadas a quem a autarquia tem de dar suporte. (...) esses desafios são comuns a outras áreas de actuação, na mudança organizacional. Aspectos como a necessidade de acomodar as inevitáveis mudanças culturais, lidar com a inércia tecnológica e a informação de legado, constituem aspectos incontornáveis para o sucesso de práticas de Governo Electrónico Local*”.

3.4 Resumo do capítulo

No capítulo três, começou-se por caracterizar o Governo no sentido *latu sensu*, tendo como referencia a governação nos primórdios da humanidade, com ênfase a gestão das pessoas e do território. Depois, fez-se a abordagem conceptual do Governo Electrónico, referindo-se ao seu conceito, finalidades e os modos em que se processa o relacionamento entre si e as outras entidades. Olhando para perspectiva de Gouveia (2003) citado por Moreira (2004), refere que “*numa perspectiva de Governo Digital, a Gestão da Informação é da maior importância para integrar esforços que geralmente são pensados isoladamente, sem o enquadramento que lhes permita coordenar, gerir e antecipar a complexidade do relacionamento entre as diversas entidades, sejam elas individuais ou colectivas*”.

Foram apresentados no trabalho, exemplos de Governo Electrónico em alguns Países, nomeadamente: EUA, Inglaterra, Portugal, Brasil e nos Países Africanos de Língua Portuguesa (Angola, Moçambique, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe).

No trabalho consta a abordagem que procurou estabelecer a diferença entre Governo Electrónico, Governação Electrónica e a Governança Electrónica, tendo-se concluído que embora estejam interligados, são distintos. Assim, Governo Electrónico na óptica de Ferrer et al. (2004) é um “*conjunto de serviços e o acesso à informação que o Governo oferece aos diferentes actores da sociedade civil por meio electrónico*”. A Governação Electrónica, segundo (Eurosai, 2004), consiste “*no fornecimento de*

informações de interesse público, bem como na prestação de serviços em linha aos cidadãos, as empresas e outros organismos públicos” – constituindo-se como a prática de governar, com meios de Governo Electrónico. A Governança electrónica é o equilíbrio entre os diferentes actores que corporizam o Governo Electrónico, facilitando o equilíbrio e regulação de um modo mais distribuído.

Foi igualmente apresentada a base conceptual, a finalidade e o modo de relacionamento do Governo Electrónico Local, o foco principal da presente investigação. Afirmou-se que o Governo Electrónico Local, tem a particularidade de a sua acção e incidência ser o de aproximar mais os cidadãos e as empresas de agir localmente, alargando a sua participação na concepção e solução dos seus problemas, lançando as bases para um sistema de maior governança.

Revisitou-se os conceitos existentes na literatura seleccionada, como o conceito apresentado por Gouveia (2004) que afirma: *“o Governo Electrónico Local usa os mesmos princípios enunciados para o Governo Electrónico, contudo com uma maior proximidade ao cidadão, tomando este a vertente de munícipe. A proximidade territorial ao individuo sai reforçado como diferenciador deste conceito, quanto comparado com o Governo Electrónico”*.

Finalmente, foi realizada uma abordagem às Autarquias Locais, com destaque para o caso de Portugal, visto que se pretendeu no final, apresentar uma proposta de modelo conceptual para as futuras Autarquias Locais em Angola, que se encontra ainda em fase de reflexão para a sua implementação.

CAPÍTULO IV – ANGOLA E O GOVERNO ELECTRÓNICO NO CONTEXTO AFRICANO

4. Introdução

Angola é um País da Costa Ocidental da África, o seu território é delimitado a Norte com a República do Congo e a República Democrática do Congo, a Leste com a República da Zâmbia, a Sul com a República da Namíbia e a Oeste pelo Oceano Atlântico. A Província de Cabinda faz fronteira com a República do Congo, a Norte. A Figura 4 apresenta o mapa do País e a sua localização no continente de África (dados de infra-estruturas não actualizados).



Figura 5 – O mapa de Angola (<http://www.africa-turismo.com/mapas/angola.htm>)

Segundo o INE⁵ (2013) revela que a população Angolana no ano de 2013, situou-se em 19 183 590 habitantes. Salienta-se que esses dados serão actualizados em breve em função da realização recente do Censo Geral da População e Habitação (estando a divulgação dos dados prevista para o final de 2014).

Angola era uma Colónia de Portugal. A colonização conheceu o seu início no limiar do século XV, e terminou com a proclamação da Independência Nacional a 11 de Novembro de 1975, na voz do Saudoso Dr. António Agostinho Neto, o Primeiro Presidente de Angola Independente.

Sabe-se que, Segundo (Neto, 2010) que *“o nome do país «Angola» derivou, provavelmente, da expressão «Ngola Nzinga» nome do Rei do Reino do Ngola, ou originou-se das expressões «Ana-a-Ngola» e «Akua-Ngola», que significam «filhos do Ngola» e «gente do Ngola», respectivamente”*.

A extensão territorial de Angola é de 1 246 700 km². O ponto mais alto é o morro do Moco, localizado na Província do Huambo, com uma altitude de 2 620m. O ponto mais baixo é o nível do mar, sendo a costa banhada pelo Oceano Atlântico. O maior rio de Angola é o Kwanza com 960 km, que nasce na Província do Bié e desagua no Oceano Atlântico.

Segundo Fituni (1985) citado por (Neto, 2010, p. 22) *“o território de Angola é atravessado por numerosos rios de grande importância e que fluem em diversas direcções. A maior parte deles nasce nos limites do planalto de Angola que se eleva para o nordeste até às montanhas do Bié. (...) A partir do planalto, os principais rios tomam várias direcções: o rio Zaire flui em direcção ao norte para o oceano Atlântico; o rio Zambeze do leste para o sudeste; O rio Cunene do centro do país para sul em direcção ao oceano Atlântico”*.

Angola é um país potencialmente rico. Mercê das riquezas que possui no solo, no subsolo, nas águas e da sua vasta biodiversidade. O solo Angolano é fértil sobretudo

⁵ INE – Instituto Nacional de Estatística, coordenou a realização do Censo Geral da População ocorrido no mês de Maio de 2014.

para a prática da Agricultura e da pastorícia. No subsolo encontram-se vários minerais tais como: o petróleo, os diamantes, o ferro, o manganês, o cobre, o ouro, o gesso e o fosfato, entre outros.

Os recursos hídricos angolanos são ricos em varias espécies como, o peixe e os crustáceos, entre outros. Com recurso hídricos abundantes, o país possui várias barragens, a título de exemplo, a barragem de Cambambe (na Província de Cuanza Norte), a barragem de Capanda (na Província de Malange), a barragem das Mabubas (na Província do Bengo), que têm incrementado a produção e fornecimento de energia eléctrica, aspecto essencial para promover o desenvolvimento económico e social.

Os recursos naturais que Angola dispõe, têm permitido o crescimento e desenvolvimento da economia de forma bastante acelerada e sustentada, sobretudo, nos últimos doze anos, desde a altura que o país conquistou a paz.

Angola é um dos países situado a sul do deserto do Saara, ou seja os países que não fazem parte do norte de África. Nesta região do Continente, regista-se um crescimento robusto do ponto de vista económico, sobretudo, do seu Produto Interno Bruto (PIB). O rendimento *per capita* tem vindo a melhorar substancialmente. Tudo isso, é fruto das reformas estruturais das economias, associado em alguns casos, com a estabilidade política e do exercício democrático em fase de construção perene.

Segundo Rocha (2013), na sua obra intitulada *As transformações económicas estruturais na África Subsariana 2000-2010*, cuja população amostral do referido estudo incluiu 17 países, o autor diz que “a África do Sul, a Nigéria e Angola, são as maiores economias deste conjunto de dezassete países, com um valor conjunto de mais de 566 mil milhões de dólares de Rendimento Nacional Bruto (...). No geral, os dados macroeconómicos mostram uma tendência correcta de evolução, significando, com efeito, que houve ganhos relevantes na capacidade de gestão dos Governos dos países da amostra em conterem, dentro dos limites recomendáveis e internacionalmente aceites, os princípios agregados macroeconómicos”.

O crescimento do PIB nesta região subsariana de África, certamente, na sua essência, contou com o concurso das Tecnologias de Informação e Comunicação, que proporcionou o bem-estar do cidadão e facilitou a cadeia de informação que tem um papel fulcral no desempenho da Administração Pública.

Tabela 5 – Rendimento Nacional Bruto de alguns dos Países de África

Países	2007	2008	2009	2010
África do Sul	274,0	283,4	284,3	304,6
Nigéria	137,1	176,9	184,7	186,4
Angola	43,6	62,5	69,4	75,2
Quénia	25,6	28,3	30,3	31,8
Camarões	19,5	22,0	23,2	23,2
Costa do Marfim	17,5	20,2	22,5	23,0
Tanzânia	16,3	18,7	21,4	23,4
Botsuana	10,9	12,6	12,2	13,6
Zâmbia	9,5	12,0	12,5	13,8
Gabão	7,1	10,2	10,9	11,7
RDC	6,9	9,7	10,6	12,0
Namíbia	19,5	8,8	9,3	10,3
Maurícias	8,6	8,7	9,2	9,9
Congo	7,1	6,4	7,7	8,7
Chade	5,8	5,9	6,7	6,9
Ruanda	5,8	4,3	4,9	5,5
Moçambique	8,8	9,4	10,0	10,3

Fonte: Adaptado de Rocha (2013, pág.79), Banco Mundial – *World Development Report* e FMI – *Regional Economic Outlook* (valores em mil milhões de dólares, método Atlas do Banco Mundial).

Angola é um País cujos níveis de crescimento do seu Produto Interno Bruto, é dos mais elevados no mundo. Esse crescimento do PIB, foi fortemente influenciado por, entre outros factores, os seguintes mais diferenciadores:

- (i) A estabilidade política e social, alicerçada com a conquista definitiva da paz em 2002;
- (ii) Estabilidade macroeconómica e cambial;
- (iii) A construção e reconstrução de infra-estruturas;
- (iv) A formação do capital humano.

Portanto, segundo consta do plano nacional de desenvolvimento de Angola (PND, 2013-2017), refere que “*nos últimos 5 anos, a economia de Angola cresceu a uma*

taxa média de 9,2% ao ano. Quando consideramos apenas a economia não-petrolífera, temos que, a taxa média de crescimento foi de 12,0% neste período, de que resulta que a produção da economia não petrolífera quase duplicou nos últimos 5 anos”.

Tabela 6 – Taxa de crescimento do PIB real Angolano

Ano	PIB	PIB np	PIB p
2007	23,20	25,40	20,40
2008	13,80	15,00	12,30
2009	2,39	8,31	-5,09
2010	3,50	7,80	-2,87
2011	3,90	9,70	-5,60
2012	7,40	9,10	4,30

Fonte: Adaptado Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017 e Ministério do Planeamento (valores em percentagem)

Portanto, as demonstrações do desempenho da economia de Angola, tem se refletido no aumento do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Adicionalmente, a esperança de vida humana era, antes de 2002, era de 43 anos e, no ano de 2012, situou-se nos 51 anos.

O crescimento do PIB em Angola, no período de 2007-2012, é apresentado na Tabela seguinte, com a discriminação dos principais sectores que mais contribuíram para o crescimento do PIB:

Tabela 7 – Taxa de Crescimento do PIB (%), por ano e sectores de actividade

Sector	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Agricultura	27,4	1,9	29,0	6,0	9,2	13,9
Pesca e derivados	9,7	-2,4	-8,7	1,3	17,2	0,0
Diamantes e outros	2,7	-8,2	4,6	-10,3	-0,7	9,0
Industria Transformadora	32,6	11,0	5,3	10,7	13,0	6,0
Construção	37,1	25,6	23,8	16,1	12,0	7,5
Energia	8,6	26,1	21,3	10,9	3,5	11,7
Serviços mercantis	21,8	26,9	-1,5	8,7	9,5	10,0
Outros	4,5	1,9	5,9	4,7	9,6	4,3
PIB (preços de mercado)	23,2	13,8	2,4	3,4	3,9	7,4
PIB não Petrolífero	25,4	15,0	8,3	7,8	9,7	9,1

Fonte: Adaptado do Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola 2013-2017 e Ministério do Planeamento (preços constantes de 2002).

No âmbito ainda do crescimento de Angola, no período de 2007-2012, o sector das Tecnologias de Informação também registou um crescimento assinalável, com realce

para as infra-estruturas. Segundo o PND (2013-2017, pág.17) consta que “*nos sectores de infra-estruturas, as actividades que registaram melhor evolução foram as seguintes: serviços de Internet (369%), instalação de linhas telefónicas (153%), manuseamento de objectos de correspondência (66%), utilizadores de serviços de telemóvel (46%)*”.

4.1 Administração do Estado em Angola

Actualmente em Angola, a Administração do Estado é exercida por órgãos desconcentrados da Administração Central e visa a nível local, assegurar a realização das atribuições e dos interesses específicos da administração do Estado, que se configuram em participar, promover, orientar o desenvolvimento económico e social e garantir a prestação de serviços públicos na respectiva circunscrição administrativa, sem prejuízo da autonomia do poder local (Artigo 7º, da Lei nº 17/10 de 29 de Julho).

O Poder local na actualidade, é exercido pelos Governos Provinciais, Administrações Municipais e Comunais. Segundo o artigo 3º da Lei nº17/10 de 29 de Julho, define que “*a organização e o funcionamento da Administração Local do Estado regem-se pelos princípios da desconcentração administrativas, da constitucionalidade e legalidade, da diferenciação, da transparência de recursos, da transitoriedade, da participação, da colegialidade, da probidade administrativa, da simplificação administrativa e da aproximação dos serviços às populações. As relações entre os órgãos centrais e os órgãos locais da administração do Estado desenvolvem-se com a observância dos princípios da unidade, da hierarquia e da coordenação institucional*”.

Segundo o IFAL (2013) que refere na Obra Administração Local, no artigo 6º do Decreto Legislativo Presidencial nº6/10 de 17 de Agosto que “*a Administração Municipal compete o planeamento, a gestão e a realização dos seguintes domínios:*

- (i) *Zonas verdes;*
- (ii) *Ruas e arruamentos;*

- (iii) *Cemitérios;*
- (iv) *Instalações dos serviços públicos dos municípios;*
- (v) *Mercados municipais”.*

São também competências das Administrações Municipais, zelar pelos serviços de energia e águas, transporte e comunicações, educação e ensino, património, ciência e cultura, tempos livres e desportos, saúde, acção social, habitação, protecção civil.

Dentre as várias competências da Administração Municipal, ressalta a de ordenamento do território. Segundo IFAL (2013) na sua obra sobre a Administração Local, no seu artigo 19º do Decreto Presidencial nº 06/10 de 17 de Setembro, diz que “à Administração Municipal compete:

- (i) *Elaboração e aprovação dos planos de ordenamento territoriais;*
- (ii) *Delimitação das áreas de desenvolvimento urbano e construção prioritária;*
- (iii) *Delimitação das zonas de defesa e controlo urbano, das áreas críticas de recuperação e reconversão urbanística;*
- (iv) *Renovação das áreas degradadas e recuperação dos centros históricos;*
- (v) *Aprovação de operações de loteamento e de planos territoriais municipais”.*

Os órgãos da Administração local do Estado, estão agrupados em categorias. Distinguem-se em órgãos colegiais e singulares. Segundo consta do artigo 9º, da Lei nº 17/10 de 29 de Julho, dispõe que são órgãos colegiais:

- (i) O Governo Provincial;

(ii) A Administração Municipal;

(iii) A Administração Comunal.

...e os órgãos singulares:

(i) O Governador Provincial;

(ii) O Administrador Municipal;

(iii) O Administrador Comunal.

Futuramente, o poder local a nível dos Municípios, será exercido pelas Autarquias Locais (tal como estabelece o art.º 271 da Constituição de Angola) que terão como competências genéricas, a adopção de políticas públicas e a administração dos serviços de saúde, de educação, justiça, segurança, meio ambiente e outros programas de combate à fome e à pobreza extrema.

Segundo consta do art.º 26, Decreto Presidência nº 247/12 de 11 de Dezembro que define Autarquias Locais como sendo “*peças colectivas territoriais correspondentes ao conjunto de residentes em certas circunscrições do território nacional e que asseguram a prossecução de interesses específicos resultantes da vizinhança, mediante órgãos próprios representativos das respectivas populações*”.

A implementação do poder autárquico em Angola, obedecerá ao princípio da gradualidade, que consistirá em elencar um conjunto de Municípios que oferecem o nível de desenvolvimento económico e social aceitável.

Segundo CA (2010) dispõe no seu artigo 217º que “*as Autarquias Locais são peças colectivas territoriais correspondentes ao conjunto de residentes em certas circunscrições do território nacional e que asseguram a prossecução de interesses específicos resultante da vizinhança, mediante órgão próprios representativos das respectivas populações*”.

As competências actuais das Administrações Municipais, são idênticas as que a Constituição da República de Angola define para as Autarquias Locais, tal como vem exposto no paragrafo a seguir.

A Constituição da República de Angola (CA) estabelece no seu artigo 219º, que *“as Autarquias locais têm, de entre outras e nos termos da lei, atribuições nos domínios da educação, saúde, energias, águas, equipamentos rurais e urbano, património, cultura e ciência, transporte e comunicações, tempos livres e desportos, habitação, acção social, protecção civil, ambiente e saneamento básico, defesa do consumidor, promoção do desenvolvimento económico e social, ordenamento do território, policia municipal, cooperação centralizada e geminação”*.

A CA⁶ (2010) diz no seu artigo 220º que os Órgãos das Autarquias que *“a organização das Autarquias locais compreende uma Assembleia dotada de poder deliberativo, um órgão executivo colegial e um Presidente da Autarquia. A Assembleia é composta por representantes locais, eleitos por sufrágio universal, igual, livre, directo, secreto e periódico dos cidadãos eleitores na área da respectiva autarquia, segundo o sistema de representação proporcional. O órgão executivo é constituído pelo seu Presidente e por secretários por si nomeados, todos responsáveis perante a Assembleia da Autarquia. O Presidente do Órgão executivo da autarquia é a cabeça da lista mais votada para a Assembleia”*.

O artigo 221º da CA (2010), dispõe que *“As autarquias locais estão sujeitas à tutela administrativa do Executivo. A tutela administrativa sobre as autarquias locais consiste na verificação do cumprimento da lei por parte dos Órgãos autárquico e é exercida nos termos da lei”*.

4.2 O Governo Electrónico em Angola

As redes de comunicações em Angola, não evoluíram à mesma velocidade com o resto do mundo, como é óbvio. Somente na última década do Século XXI é que se assistiu a um crescimento acelerado, quer no desenvolvimento das infra-

⁶ CA – Constituição da República de Angola, aprovada em Fevereiro de 2010.

estruturas tecnológicas e de comunicações, quer na importação de equipamentos tecnológicos e de comunicações.

Angola é um dos países pioneiros em termos de redes de comunicações variadas, com a sua migração para essa realidade tecnológica a constituir-se como solução estratégica. O processo tem sido bastante rápido, o que a coloca como um dos países da África subsariana que mais investe em redes de comunicações.

Segundo o INACOM⁷, refere que *“Pode se afirmar que a história das comunicações em Angola começou em 1798, no tempo do Governador Geral da Colónia António de Melo, com a emissão pelo reino de Portugal do alvará para o estabelecimento dos Correios e a publicação do seu regulamento. Outros marcos históricos foram dados em 16 de Abril de 1874 com o estabelecimento das ligações telegráficas com Portugal, e a publicação do regulamento do serviço Telegráfico em Novembro de 1877. Em 1885 foram encomendados os primeiros 50 telefones para uso público, e a partir daí a evolução das telecomunicações em Angola foi acompanhando o ritmo mundial, com alguns sucessos de relevo, tal como o da 1ª emissão de radiodifusão de uso público a partir da cidade de Benguela, apenas 10 após a pioneira BBC em Londres ter inaugurado o seu serviço. Na altura da sua independência, em Novembro de 1975, Angola possuía uma das redes de comunicações mais modernas da região. Até então a definição das regras e exploração dos serviços era assegurado pelos CTTU – Correios, Telégrafos e Telefones do Ultramar”*.

O Governo Angolano continua a criar condições de infra-estruturas das redes de comunicações, para facilitar a transacção de fluxos de informações e outros. Existem em Angola um cabo submarino que no fundo é um cabo telefónico especial, com amparo mecânico supletivo, lançado no mar Angolano, que tem assegurado a ligação das redes internacionais de telecomunicações entre o país e o resto do mundo.

Um outro investimento gigantesco ainda nas redes de comunicações, refere-se a extensão e expansão da rede de fibra óptica, em todo o País – em primeira instância foi lançado nas capitais de Províncias, de Municipais e Comunas, embora por arrasto, muitas localidades foram abrangidas nesta cobertura.

⁷ INACOM – Instituto Angolano das Comunicações.

O projecto da extensão da rede de fibra óptica em Angola foi subdividida em duas fases: a primeira fase foi circunscrita à Capital do País, Luanda, que está a permitir melhorias nas redes de comunicações, e conseqüente, o desempenho das empresas públicas e privadas. A segunda fase por sinal a mais abrangente, deu-se em 2009, com o lançamento da rede na maior parte do país. No entanto, ainda não se está a colher os frutos desejados que é a melhoria do acesso com facilidade aos sinais de comunicações de boa qualidade, com custos acessíveis.

Em Angola existem duas provedoras de sinais de Telecomunicações, uma estatal (ANGOLA TELECOM⁸) e outra privada (UNITEL). Espera-se que no futuro a liberalização das comunicações facilitadas com a aprovação do Livro Branco sobre as Telecomunicações e que venha abrir espaços para o surgimento de mais operadoras, até por uma questão de assegurar a competitividade e a livre concorrência.

No entanto, são apontados vários potenciais desafios a vencer e que são causadores de falhas constantes nos sistemas de comunicações em Angola. Entre as causas possíveis das falhas, destacam-se as seguintes:

- (i) Ausência de um satélite no espaço do território nacional;
- (ii) Algumas regiões montanhosas;
- (iii) A danificação dos cabos de comunicações pelas empresas de construção civil;
- (iv) A falta de redes redundantes ou alternativas de comunicações;
- (v) Deficiências nas infra-estruturas de comunicações;
- (vi) Fraca capacidade de gestão de infra-estruturas de comunicações;

⁸ A Angola Telecom é uma Empresa Pública, criada pelo Decreto Nº 10/92 de 06 de Março como resultado da fusão das anteriores Empresas estatais ENATEL e EPTTEL. A EPTTEL, Empresa Pública de Telecomunicações foi criada por Decreto Nº 95/76 de 23 de Dezembro como resultado da aquisição pelo estado do património da Companhia Portuguesa Rádio Marconi que operava em Angola explorando as ligações internacionais. A ENATEL, Empresa Nacional de Telecomunicações foi criada pelo Decreto Nº 17/80 de 13 de Fevereiro por cisão da Direcção dos Serviços de Correios e Telecomunicações que deu origem a Empresa de Correios de Angola.

- (vii) Ineficiências de recursos humanos qualificados;
- (viii) Baixa capacidade do sinal da Internet;
- (ix) Fraco abastecimento de energia eléctrica;
- (x) Localização geo-espacial de Angola;
- (xi) Fraca segurança dos equipamentos e redes de comunicações;
- (xii) Questões atmosféricas e fluviométricas.

De forma a melhorar as telecomunicações e assegurar serviços com um nível mínimo de qualidade, é necessário efectuar elevados investimentos em infra-estruturas. Entre estes investimentos, destaque para o projecto de construção e colocação em órbita do primeiro satélite de Angola, designado por AngoSat⁹, que foi aprovado em 2008 pelo Governo de Angola. A sua construção está a cargo de um consórcio liderado por empresas da Federação Rússia, denominado Rosobon Export.

Segundo Rocha¹⁰ (2011) citado pela Angola (2011) diz que *“Para o manuseamento do projecto, a componente de recursos humanos de angolanos está assegurada. (...) A instalação do satélite vai permitir disponibilizar serviços de acesso internacional, de suporte e expansão da Internet em banda larga, de transmissão para os operadores de telecomunicações e a disponibilização para suportar serviços de rede de televisão e radiodifusão. Avaliado em 327 milhões e 600 mil dólares e com o tempo de produção estimado em 39 meses, o contrato prevê, além do fornecimento de meios técnicos, a formação de quadros angolanos em tecnologia espacial para a gestão do satélite. O AngoSat terá um tempo de vida útil de 15 anos e vai servir para apoiar as infra-estruturas nacionais de telecomunicações e televisão digital terrestre em todo o país”*.

⁹ AngoSat – Denominação do Futuro Satélite Angola.

¹⁰ José Carvalho da Rocha é actualmente Ministro das Telecomunicações e Tecnologias de Informação de Angola, desde o ano de 2010.

O Ministro das Telecomunicações e Tecnologias de Informação José Carvalho da Rocha, estima que a “o satélite angolano terá capacidade de 16 transponders na banda C, num total de 1152 MHz, seis transponders de 72 MHz na banda Ku, num total de 432MHz e vai permitir realizar, em todo o território nacional, serviços de telecomunicações e de televisão digital via terrestre, em substituição do sistema analógico. AngoSat¹¹ permitirá a cobertura da África e Europa na banda C e da África Austral, em particular, na banda Ku”.

4.3 O Potencial dos Recursos Humanos

Para o Secretário de Estado para as Tecnologias de Informação, Pedro Teta, advoga que, a qualidade do capital humano será decisiva para potenciar o esforço de investimento necessário para o êxito do processo de reconstrução e desenvolvimento a médio prazo. Contudo, o Governo de Angola não pode ser alheio à globalização, atendendo à existência de uma crescente competitividade à escala internacional e futuramente no seio da SADC (*Southern African Development Community* ou, em português, Comunidade para o Desenvolvimento da África Austral). Serão exigidas do Governo de Angola e dos seus cidadãos adaptações rápidas e profundas, no sentido de atingir valores como a qualidade, a inovação e a capacidade para enfrentar e prever mudanças. O desemprego e a marginalização social serão as consequências para quem não for capaz de se moldar ao ritmo dessas mudanças, que estão normalmente associadas às Tecnologias de Informação, com repercussões ao nível dos processos produtivos e da gestão da informação.

O início do Século XXI, é indubitavelmente, marcado por um avanço progressivo e substancial das Tecnologias de Informação e Comunicação. Hoje há cada vez mais tecnologias e utilizadores de tecnologias. Por exemplo o mercado da telefonia móvel, da computação e das telecomunicações são os que mais crescem. O número de utilizadores em todo mundo cresceu significativamente e, com isso, melhorou o acesso à informação e a sua conectividade.

¹¹ AngSat – Denominação do Futuro Satélite Angola em construção.

Ainda há muito por se fazer no domínio do acesso e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação. Existe um número considerável de pessoas e Organizações que têm acesso às Tecnologias. Mas existe ainda um número elevado de pessoas e organizações sem acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação. Parece ser um paradoxo, na medida em que se diz que há muita gente que tem acesso às TIC mas há muito mais gente às TIC. O aumento da acessibilidade em TIC tem sido impulsionado pelo aumento do poder de compra e de aspectos como a literacia ou idade das pessoas, o caso Angolano tem ainda muito espaço para crescer, enquanto mercado de telecomunicações. Em especial, as questões de desigualdade são importante¹² limitando quem pode ter recursos financeiros para comprar e manter, por exemplo, dispositivos móveis e pagar o acesso à Internet.

Teta (2006) refere que *“o mundo actual impõe-nos a irreversível necessidade de acompanharmos as novas tecnologias, disponíveis para facilitar as nossas vidas e não restringir as nossas possibilidades de evolução. É por isso, que o Governo de Angola, através das suas políticas no domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação, busca proporcionar aos cidadãos angolanos, uma nova forma de vida: A Sociedade da Informação! Este é, portanto, um momento que marca uma fase de investimento no mais nobre património que possuímos, que é o nosso povo. O ingresso nesta nova forma de vida representa também o planeamento de um futuro melhor para os cidadãos como seres individuais e como parte integrante da sociedade, e para o nosso país como um todo.*

O então Vice-Ministro Angolano para as Tecnologias de Informação Pedro Teta, sublinha que é, neste contexto, que o Governo de Angola, preocupando-se com o fortalecimento das suas raízes, não pode estar alheio ao que acontece num mundo cada vez mais globalizado. As Tecnologias de Informação (TI) estão no epicentro das mudanças e desenvolvimento das sociedades actuais, que ocorrem de forma rápida e imprevisível, desempenhando um papel preponderante para a evolução de muitas

¹² O novo relatório adverte que as 85 pessoas mais ricas em todo o globo compartilham uma riqueza combinada de £ 1 triliões, enquanto 3,5 biliões dos mais pobres dividem outro valor de grandeza equivalente. *“O relatório da Oxfam é mais uma confirmação de que a economia global está distorcida”*, afirma Philip Jennings, secretário-geral da UNI Global Union, uma federação internacional de sindicatos com sede em Genebra. *“Estes são níveis de desigualdade que não vemos desde 1920”*. Os 1% mais ricos do mundo concentram quase metade de todo o dinheiro no globo. Ele possuem juntos o equivalente a 65 vezes mais do que a riqueza total da metade mais pobre da população mundial.

sociedades e economias. Há, de facto, um novo mundo, a que ninguém pode ficar alheio e um inexorável avanço em direcção à Sociedade da Informação. Contudo, temos de estar cientes que as novas tecnologias são um meio e não um fim em si mesmo. Temos de estar igualmente cientes que acima de tudo, a maior prioridade de Angola, deverá ser o acesso à educação para todos, correlacionada com a melhoria dos níveis gerais de ensino e a um enorme esforço na formação contínua dos quadros Angolanos”.

Numa análise desapaixona das Tecnologias de Informação, ressalta um aspecto que é muito pouco debatido, que tem haver exactamente com o papel ideológico central das TIC. Regista-se o estudo desta questão realizado por Romanet citado por Gouveia e Gaio (2004) quando afirma que (...) *“As Tecnologias de Informação, jogam um papel ideológico central, para domesticar o pensamento. (...) A influência das Tecnologias de Informação na nossa sociedade, defende igualmente que a riqueza das nações é resultado, no séc. XXI, da massa cinzenta, do saber, da informação, da capacidade de inovação e já não da produção de matérias-primas”.*

A questão ideológica¹³ das Tecnologias de Informação, faz-nos lembrar Álvaro Vieira Pinto¹⁴ ao afirmar que *“A tecnologia é uma ideologia, mas nada tem de contemplativa, não corresponde ao produto imaginário de um pensamento desligado da realidade e sim enraíza a sua verdade na prática da existência de quem a concebe. Daí o carácter existencial que lhe é inerente e ao qual tem-se frequentemente aludido. A melhor prova disso, encontramos-la justamente nas concepções alienadas da tecnologia, unicamente merecedoras deste qualificativo com relação ao pensamento do país subjogado, porquanto para o outro, aquele que originariamente as enuncia, nada mais são do que a expressão correcta da prática existencial do dominador. Evidentemente, para este último é certa, tanto assim que a vê confirmada pelos êxitos que assegura à sua acção nociva para os espoliados.*

¹³ Segundo Melo e Neves *"Ideologia é um termo usado no senso comum contendo o sentido de 'conjunto de ideias, pensamentos, doutrinas e visões de mundo de um indivíduo ou de um grupo, orientado para suas acções sociais e, principalmente, políticas."*

¹⁴ Álvaro Vieira Pinto, foi aluno do colégio dos jesuítas, o Santo Inácio no Rio de Janeiro. Com 14 anos ingressou na Faculdade Nacional de Medicina. Logo depois, começou a dar aulas num colégio de freiras – aulas de filosofia e física – para ajudar no sustento da família. Em 1934, Vieira Pinto matriculou-se na Ação Integralista Brasileira, onde se aproximou da questão social sob o impacto do tema *identidade nacional*.

Compete a todos, auxiliar os mais desfavorecidos, agora receptivos dos bens ideológicos e produtos materiais acabados metropolitanos inverter a conexão, procedendo à elaboração ideológica da sua concepção da tecnologia, aquela que reflecte suas condições de nação explorada, serviçal e marginalizada, para efeito de transformar tal estado da realidade”.

Esta visão traduz uma apropriação política destes meios digitais e vai ao encontro de muita da literatura que defende que as TIC não são neutras no seu impacto social e político. Talvez foi por esta razão que Gouveia e Gaio (2004) terão afirmado que *“a crescente omnipresença das Tecnologias de Informação e Comunicação são causa directa de profundas alterações no nosso modo de viver, aprender e divertir, conduzindo a novas formas de estar e fazer, por parte de actores sociais e comerciais”*.

4.4 Iniciativas de Governo Electrónico em Angola

Angola, no contexto Africano é um país pioneiro na implementação dos pressupostos da Governação electrónica, e precisa de alargar de forma consentânea, a actividade do Governo Electrónico. Essa necessidade também é sentida no contexto do Governo Electrónico Local, tendo em conta a nova realidade jurídico-legal de realizar a administração de serviços públicos e da gestão dos territórios. Tanto mais que o processo de descentralização e desconcentração político-administrativa e financeira, que efectivamente, vai dar lugar ao surgimento do poder autárquico que se encontra ainda na sua fase inicial. Daí, ocorre a oportunidade, mas também a necessidade de aproveitar e explorar as oportunidades e facilidades oferecidas pelo Governo Electrónico Local.

O Governo de Angola considera que dentro de poucos anos, mesmo no nosso país que apresenta carências de diversa ordem, o recurso aos computadores e às Tecnologias de Informação tornar-se-á uma prática corrente e imprescindível em todos os contextos sociais. É com este enquadramento, da era tecnológica e do conhecimento, de crescente competitividade e de rápidas mudanças, que o Governo de Angola aprovou o seu Plano de Acção da Governação Electrónica (PAGE), bem

como o Plano de Acção da Sociedade de Informação (PASI), passando de imediato à sua implementação e procurando todas as formas de parcerias internacionais neste domínio.

A génese da Sociedade da Informação em Angola, teve como marco inicial a célebre Conferência Plenipotenciária da UIT de Minneapolis em 1998, que depois foi abraçada pela Assembleia-geral das Nações Unidas. Este evento, deu lugar à Primeira Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, realizada em Dezembro de 2003, em Genebra, Suíça. Deste evento Mundial, ressaltam aspectos como os consensos havidos em termos da Governação e da Segurança da Internet.

Após a realização dos dois grandes eventos, Internacional e Mundial, já mencionados, o Estado Angolano começou a estruturar três documentos orientadores, para a implementação das linhas estruturantes da Sociedade da informação, baseado no contexto Angolano, nomeadamente:

- (i) A Estratégia de desenvolvimento das Tecnologias de Informação 2000-2010, bem como o Plano de Acção para sua implementação;
- (ii) O Plano de Acção de Governação Electrónica de Angola;
- (iii) O Livro Branco das Telecomunicações.

Os Instrumentos acima mencionados aprovados pelo Governo Angola, visavam no essencial, dotar o País de um documento Oficial, como base de orientação de todas iniciativas Públicas e Privadas, no domínio do desenvolvimento da Sociedade da Informação. Por consequência, deu-se início ao amplo processo de modernização dos Serviços Públicos e Privados, com a implementação do Governo Electrónico e da Governação Electrónica.

Um dos Sectores que mais cresceu no âmbito da Sociedade da Informação, com recurso às Tecnologias de Informação é o das assinaturas de Telemóveis. Há 10 anos atrás, o uso de telemóvel em Angola, era exclusivo para alguns sectores vitais da vida Nacional, como por exemplo a Banca, as grandes centrais de Comunicações e outros

serviços essenciais. O mesmo não se diz nos dias de hoje, em que a massificação dos telemóveis, permitiu a um grande número de pessoas ter acesso à telefonia móvel. Esta explosão no uso dos telemóveis deveu-se ao baixo custo dos mesmos e ao acesso dos grandes mercados internacionais às telecomunicações em Angola, provocando a abertura e expansão do mercado (quer na sua dimensão, como na sua qualidade).

Segundo dados revelados pela CIA *World Factbook* (2012), o número de utilizadores de telemóveis em Angola em 2012, cifrou-se em 9 491 000. Um outro estudo feito, revela que nos próximos 5 anos, o número de utilizadores móveis em Angola irá crescer 90%, e irá atingir 15 milhões de utilizadores. O número actual de utilizadores de telemóveis em Angola, representam mais da metade da população com acesso à telefonia móvel.

A Tabela seguinte, resume estes dados sobre o crescimento de utilizadores de telemóveis no Espaço dos PALOP:

Tabela 8 – Utilizadores de telemóveis nos PALOPS

País	Número de utilizadores entre 2009 e 2012	Observação
Angola	9 491 000	
Moçambique	7 224 000	
Guiné Bissau	594 100	
Guiné Equatorial	399 300	<i>Novo membro da CPLP</i>
Cabo Verde	396 400	
São Tomé e Príncipe	102 500	

Fonte: compilação de valores estatísticos pelo autor

Por seu lado, os utilizadores de Internet em Angola, tem vindo a crescer vertiginosamente. A cada vez mais pessoas a usarem a Internet para variados fins. O número de Provedores de Sinais de Internet também tem crescido bastante, com lançamento da rede de fibra óptica em quase todas as Municipalidades do País. Estima-se que este número venha a crescer ainda mais com o lançamento em órbita do primeiro satélite de Angola (AngoSat).

Segundo os dados Revelados pela União Internacional de Telecomunicações em 2010, apontam que o número de utilizadores de Internet em Angola é de 1 704 287, o que representa 10% da população.

Em complemento, as redes sociais são hoje um veículo de comunicação e de interação, social, económica e Tecnológica de grande alcance mas ainda sem grande expressão no contexto de Angola, em número de utilizadores (embora, exista o interesse e curiosidade). Por essa razão é que a população de utilizadores está a crescer de forma rápida. Em Angola, a rede social *Faceboock* até ao ano de 2012 contava com apenas 376 840 de utilizadores”.

Um outro aspecto completar importante, é o uso de serviços dos Bancos e outras instituições financeiras e de prestação de serviços neste ramo (por exemplo, seguros) por via digital. Este uso tem vindo a crescer e o atendimento aos utilizadores está a melhorar e tornar-se mais sofisticado. A bancarização das poupanças dos cidadãos aumentou ou seja, existe uma maior cultura de depositar as poupanças nos Bancos, aumentando dessa forma, a população que pode potencialmente utilizar os serviços agora existentes de base digital. Para garantir a celeridade o atendimento aos clientes, as instituições financeiras criaram várias formas de pagamento, como por exemplo os sistemas de atendimento automático, tipo Multibanco (em Angola, Multicaixa) – esta rede em Angola é detida pela Empresa EMIS.

Segundo Puna (2012), *“o número de transacções financeiras efectuadas com o cartão Multicaixa, em Angola, aproxima-se de 10 milhões por mês. (...) Número de transacções é feito com recurso aos 2,5 milhões de cartões que se encontram válidos (...) os serviços da rede multicaixa, que englobam os terminais ATM e POS (terminais de pagamento), estão já disponíveis em mais de 75% dos 160 municípios do país, sendo actualmente o número de transacções em POS superior em 10% do das transacções em ATM”*.

4.5 O Governo Electrónico em Angola

O Governo Electrónico em Angola tem vindo a dar passos substanciais e seguros. Os planos e programas para a sua efectiva implementação têm conhecido uma evolução certa. Essa evolução deriva de vários investimentos feitos pelo Governo Angolano e seus parceiros, na construção de infra-estruturas tecnológicas e

outras, e ainda do investimento feito em capital humano. Mercê, deste crescimento, Angola em 2005, subiu no ranking das nações, 31 lugares, passando do lugar 158º para 127º, num universo de 192 países analisados.

Segundo Ditutala (2008), os objectivos gerais do desenvolvimento do Governo Electrónico inseridos nos Objectivos gerais do desenvolvimento do País são:

- (i) *“Consolidação da paz e da reconciliação nacional;*
- (ii) *Edificação das bases para a construção de uma economia nacional integrada e auto sustentada;*
- (iii) *Restabelecimento da Administração Central do Estado em todo o território nacional;*
- (iv) *Desenvolvimento dos recursos humanos;*
- (v) *Desenvolvimento harmonioso do território;*
- (vi) *Consolidação do processo democrático”.*

A partir dos objectivos gerais acima elencados, deu origem aos aspectos chaves da visão para a Governacão Electrónica em Angola, que segundo Ditutala (2008) os aspectos chaves que compaginam o Governo Electrónico em Angola são:

- (i) *“Participação ampla da sociedade;*
- (ii) *Serviços públicos de qualidade em todo o território nacional;*
- (iii) *Recursos humanos qualificados e motivados;*
- (iv) *Administração pública descentralizada, eficiente, cooperante e responsável na gestão dos seus processos internos;*
- (v) *Infra-estrutura tecnológica moderna”.*

O Governo Electrónico em Angola foi estruturado em cinco eixos prioritários para a sua execução. Segundo Ditutala (2008), elenca os cinco eixos, destacando, no nosso contexto, o eixo 1 que se foca no *Desenvolvimento da Capacidade Tecnológica da Administração Pública e suas Prioridades*. Conforme Figura 6, o Plano de Acção da Sociedade da Informação de Angola, aprovado em 2009, comporta uma visão estratégica, nomeadamente:

- (i) *“O de constituir uma estratégia de desenvolvimento explícita, para Angola;*
- (ii) *Proporcionar um enquadramento internacional para os esforços a realizar;*
- (iii) *Enquadrar as iniciativas nacionais para o desenvolvimento da Sociedade da Informação;*
- (iv) *Contribuir para uma abordagem metodológica, que se baseia nos seguintes aspectos:*
 - *A construção de infra-estruturas digitais para o futuro;*
 - *Uma governação orientada para o desenvolvimento;*
 - *Desenvolver as competências para o futuro;*
 - *Dinamizar uma economia competitiva;*
 - *Assegurar uma saúde para todos; e*
 - *Garantir o desenvolvimento sustentável”.*

A visão operacional do Plano de Acção está organizada de forma a estabelecer uma hierarquia entre a visão, os eixos e as acções e projectos concretos com a respectiva calendarização e responsabilização. A visão operacional abarca:

- (i) O contexto nacional;
- (ii) O contexto Internacional, com os seguintes pilares:

- Promover um ambiente estimulante para investimento;
- Assegurar as capacidades das organizações para enquadrar os relacionamentos internacionais;
- Financiar a operacionalização de iniciativas enquadráveis na Sociedade da Informação;
- Avaliar as práticas e desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Com base na estratégica do Plano de Acção para a Sociedade da Informação, foram apresentadas as linhas mestras do Governo Electrónico em Angola, que contemplam os seguintes objectivos/prioridades (PASI, 2005):

- (i) *“Consolidação da paz e da reconciliação nacional;*
- (ii) *Edificação das bases para a construção de uma economia nacional integrada auto sustentada;*
- (iii) *Restruturar a Administração Pública Central do Estado em todo o território nacional;*
- (iv) *Infra-estruturas tecnológicas modernas;*
- (v) *Desenvolvimento de Recursos Humanos;*
- (vi) *Desenvolvimento Harmonioso do território”.*

A Figura 6 apresenta o esquema conceptual do Plano de Acção da Sociedade da Informação (PASI) em Angola, conforme documentação de 2006, da responsabilidade da Comissão Nacional das Tecnologias de Informação de Angola (CNTI).



Figura 6 – Esquema Conceptual do PASI em Angola

Com base nos objectivos referidos, foram definidos os seguintes requisitos essenciais para viabilizar a governação electrónica e, em consequência, o Governo Electrónico (PASI, 2005):

- (i) *“Participação ampla da sociedade;*
- (ii) *Serviços públicos de qualidade em todo o território nacional;*
- (iii) *Recursos humanos qualificados e motivados;*
- (iv) *Administração pública descentralizada, eficiente, cooperante e responsável na gestão dos seus processos internos;*
- (v) *Infra-estruturas tecnológicas modernas”.*

A Figura 7, da responsabilidade da Comissão Nacional das Tecnologias de Informação de Angola (Ditutala, 2008), ilustra o modelo orientador para a Governação Electrónica em Angola, apresentado de forma operacional, inspirado nas estratégias e objectivos da Figura 6, e visa o seguinte (PASI, 2005):

- (i) *“Modernização da gestão das finanças públicas do Estado;*

- (ii) *Desenvolvimento de sistemas transversais de gestão e apoio à decisão;*
- (iii) *Valorização das instituições públicas;*
- (iv) *Compras públicas electrónicas;*
- (v) *Definição de estratégia de presença on-line;*
- (vi) *Disponibilidade on-line e multiplataformas de serviços de qualidade;*
- (vii) *Desenvolvimento da capacidade tecnológica da Administração Pública;*
- (viii) *Desenvolvimento das competências em TIC;*
- (ix) *Estímulo ao desenvolvimento e apoio à gestão da mudança;*
- (x) *Estímulo à participação”.*

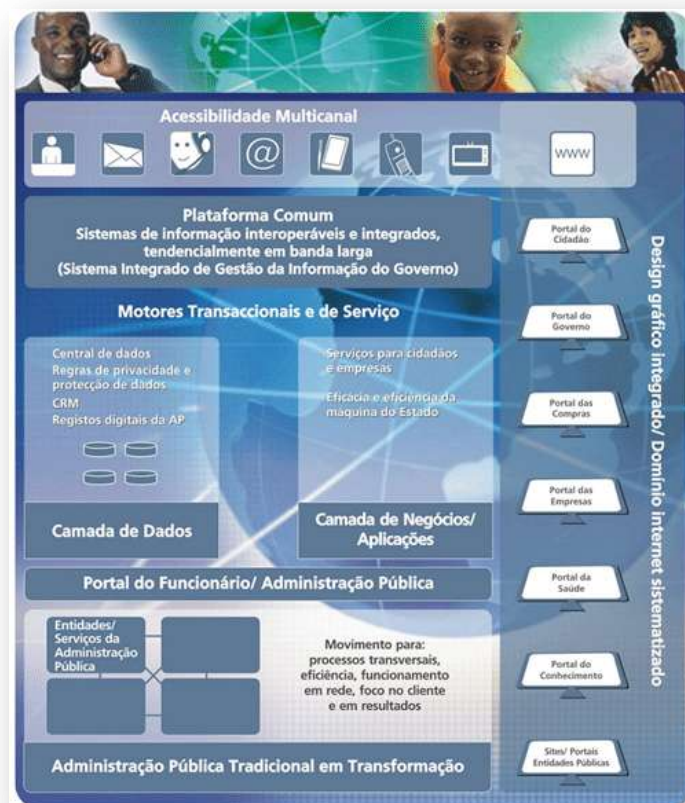


Figura 7 – Modelo para o Governo Electrónico em Angola

Da Figura 7 (cuja imagem aumentada, pode ser consultada no Anexo 15), destacam-se ainda, um conjunto de Portais – embora alguns destes portais ainda não estão disponíveis ou não existem mesmo, como portais autónomos):

- Portal do cidadão, cuja imagem da página de entrada pode ser consultada no Anexo 17 (<http://www.cidadao.gov.ao>);
- Portal do Governo, cuja imagem da página de entrada pode ser consultada no Anexo 16 (<http://www.governo.gov.ao>);
- Portal das compras;
- Portal das Empresas;
- Portal da Saúde;
- Portal do conhecimento (embora exista o endereço <http://www.conhecimento.gov.ao>, este não se encontra disponível).

Adicionalmente, estão actualmente disponíveis mais portais, nomeadamente os associados com todos os governos provinciais, de que se dá exemplo, o portal do Governo Providencial do Bengo, no Anexo 20 (<http://www.bengo.gov.ao/>) e dois de especial interesse para o contexto do Governo Electrónico, que são o portal do Centro Nacional das Tecnologias de Informação (<http://www.cnti.gov.ao/>), com imagem disponível no Anexo 19; e o portal do Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação (<http://www.mtti.gov.ao/>), com imagem disponível no Anexo 18.

As vantagens oficiais para o uso do Governo Electrónico no contexto Angolano e enunciadas pela Comissão Nacional das Tecnologias de Informação de Angola (Ditutala, 2008) são várias e as expectativas são elevadas. São listadas a seguir as 16 principais vantagens elencadas:

- (i) Promover a boa governação no âmbito da transparência e lisura na gestão dos bens públicos;
- (ii) Reforçar a Democracia Participativa;
- (iii) Diminuir o fosso digital;
- (iv) Melhorar os mecanismos de aproximação entre os cidadãos e os Estado e aumentar a qualidade de vida das pessoas;
- (v) Melhorar os índices de recolha de receitas para o Estado;
- (vi) Aproximar o País ao resto do mundo;
- (vii) Promover a integração social, económica, cultural, científica e política;
- (viii) Assegurar a soberania digital;
- (ix) Promover a literacia, os seus variados domínios;
- (x) Assegurar a promoção do capital humano qualificado;
- (xi) Assegurar a produção de tecnologias;
- (xii) Reforçar a protecção dos territórios;
- (xiii) Assegurar o direito à informação e ao conhecimento;
- (xiv) Instrumento de apoio à tomada de decisão;
- (xv) Assegurar a conectividade de vários sistemas de gestão do País;
- (xvi) Promover a participação do sector privado na vida nacional.

É possível afirmar que as perspectivas para o desenvolvimento do Governo Electrónico em Angola, são promissoras, em função dos seguintes factores:

- (i) Possuir territórios vastos e potencialmente ricos;

- (ii) Oferecer um dos maiores índices de crescimento económico do mundo;
- (iii) Crescente desenvolvimento das redes de Comunicações;
- (iv) Possuir legislação que protege a capacidade intelectual nacional;
- (v) Os planos de desenvolvimento do Governo Electrónico são sustentáveis, a curto, médio e longo prazo;
- (vi) O Estado e as empresas privadas financiam os projectos do Governo Electrónico;
- (vii) As organizações internacionais apoiam de forma técnica e financeira alguns dos projectos macro no domínio do Governo Electrónico;
- (viii) Existe vontade política em inscrever o Governo Electrónico como uma das prioridades;
- (ix) Assiste-se a uma fase de grande desenvolvimento do capital humano, também por via do investimento em formação e conhecimento, o que tem melhorado os níveis de literacia.

A acção da implementação do Governo Electrónico tem facilitado aos cidadãos acederem a diferentes serviços em tão pouco tempo e em qualquer lugar onde os cidadãos se encontrar. No caso das finanças públicas, o Governo Electrónico tem permitido a arrecadação de receitas através da colecta das receitas na fonte, com o cadastramento de todos os contribuintes e potenciais contribuintes.

4.5.1 Novo Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação em Angola para o período de 2013-2017.

O Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação em Angola, para o período de 2013-2017, resulta das directrizes inscritas no Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola (PND), para o período anterior. O Plano Nacional de Desenvolvimento é o corolário do Programa Eleitoral do MPLA (Partido no poder em Angola), sufragado

pelos eleitores em 2012, que foi portanto transformado em documento que rege a política de Governação do Governo de Angola.

O Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação, não é um documento totalmente novo. Trata-se de uma revisão do anterior Plano aprovado no ano de 2005 que, fruto das mutações sócio-económicas que o país vive, surgiu a necessidade do Governo de Angola actualizar o seu conteúdo para responder ao crescimento e desenvolvimento da Sociedade Angolana.

A Sociedade Angolana tem crescido e está em franco desenvolvimento, tal como afirma Alves da Rocha, que afirma “*o crescimento da economia Angolana se situa entre as três economias que mais crescem na África Subsaariana*” (Rocha, 2011). Daí a Justificativa mais que evidente da premência em ver o Plano Nacional Sobre a Sociedade da Informação, para o ajustar ao ritmo do desenvolvimento humano e tecnológico registado. O crescimento de utilizadores das várias Tecnologias de Informação, coloca uma grande pressão aos poderes públicos, para que estes adoptem novos paradigmas de prestação de serviços aos cidadãos tal como veremos adiante.

O novo Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação em Angola, foi aprovado pelo Governo Angola em 2014. Consagra um conjunto de metas preconizadas de modo a ir ao encontro das necessidades de cidadãos e empresas.

Segundo Teta, ao apresentar o Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação afirma que “*O Plano Nacional da Sociedade da Informação (PNSI) 2013-2017 revê e actualiza o Plano de Acção para a Sociedade da Informação desenvolvido em 2005 pelo Governo de Angola. O Plano está alinhado com os documentos de planificação do país e do sector (Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017, Plano Nacional de Formação de Quadros e Livro Branco das Tecnologias de Informação) e com os principais diplomas legais. Desde 2005 tem-se verificado um aumento importante do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) em Angola essencialmente devido ao crescimento económico, ao contexto político e social favorável e à descida do preço das comunicações. Subsistem contudo lacunas em termos de infra-estruturas, recursos humanos qualificados, conteúdos e serviços para*

os cidadãos e empresas o que limita o acesso, a criação de valor através das TIC e o desenvolvimento do país”.

Consta igualmente do Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação as metas e a formação de acesso às TIC nomeadamente que *“o grande foco de Angola no sector das TIC é a implementação, que deve ter um impacto real nos cidadãos, na economia e na sociedade. O presente plano visa colmatar as actuais lacunas, reforçando o impacto das TIC no desenvolvimento económico e social para promover um país inclusivo cujos cidadãos estão ligados ao mundo, têm acesso à educação e saúde e oportunidades para desenvolverem as suas ideias e competências pessoais e profissionais”.*

O Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação do Governo Angolano de 2005, contemplava 5 eixos, já o novo Plano Nacional Sobre a Sociedade da Informação resume os cinco eixos em dois pilares transversais e três sectoriais e tal como consta do PNSI (2014). Os dois pilares transversais são:

- (i) Acesso e Conectividade, que compreende as componentes: a) garantir infra-estruturas inclusivas; b) Promover o acesso generalizado à Sociedade da informação; e c) Reforçar a inclusão digital;
- (ii) Governo Electrónico, que compreende os elementos: a) Focar a prestação de serviços no cidadão comum; b) Melhorar a eficiência e a eficácia da Máquina do Estado; c) Capacitar os funcionários públicos e instituições; e d) garantir infra-estruturas tecnológicas modernas e seguras.

O PNSI (2014, pág. 3) aponta os quatro sectores que suportam e justificam o investimento nos pilares acima citados, nomeadamente

- (i) Sector da Agricultura, Desenvolvimento Rural, Ambiente e Pescas, cujas metas visam a) Dinamizar o sector primário não extractivo; b) Promover a sustentabilidade ambiental;

- (ii) Sector da Saúde, com metas viradas para: a) Melhorar a comunicação entre os prestadores de Saúde; b) Reforçar a prestação de serviços de saúde; c) Promover a comunicação preventiva com o cidadão;
- (iii) Sector da educação, as metas visam: a) Reforçar as competências TIC; b) Reforçar a utilização das TIC no sistema de ensino c) Aumentar o acesso à educação e a conteúdos; d) Promover a I&D+i na indústria;
- (iv) Sector da indústria, comércio e serviços, apresenta a metas: a) Construir um sector TIC dinâmico; b) Reforçar o emprego e o empreendedorismo; c) Promover a competitividade da economia Angolana.

Segundo o PNSI (2014, pág.4) consta que *“os pilares transversais (Acesso e Conectividade e Governação Electrónica) são suportados por planos específicos, o Plano Nacional de Massificação e Inclusão Digital e o Plano Estratégico para a Governação Electrónica (PEGE). De forma complementar para cada pilar sectorial deverão ser também criados planos de acção próprios, detalhando os projectos e o respectivo plano de implementação”*.

Portanto, o PNSI assegura que *“a concretização do PNSI e a sustentabilidade do desenvolvimento da Sociedade da Informação em Angola está dependente do equilíbrio entre quatro principais factores críticos de sucesso, designadamente:*

- (i) *Patrocínio político de longo prazo e liderança política ao mais elevado nível;*
- (ii) *Captação de financiamento e investimento que suporte e sustente o processo de implementação;*
- (iii) *Desenvolvimento de um modelo de governação com capacidade de implementação e de coordenação transversal;*
- (iv) *Comunicação e Mobilização para a participação activa na Sociedade da Informação “.*

A implementação do Plano Nacional sobre a Sociedade da Informação, será naturalmente acompanhado do seu melhor recurso: o capital humano, que será assegurado através da implementação do Plano Nacional de Formação de Quadros do Governo Angola para o período 2013-2020 e prevê a formação de quadros de nível Superior, nível Médio, Formação e capacitação de Professores e Investigadores e ainda a formação de técnicos de base, assim como a formação os funcionários públicos.

São exemplos de exercício da Governação Electrónica em Angola, o funcionamento dos seguintes instrumentos de interacção e prestação de serviço aos cidadãos, as empresas e ao próprio Estado, designadamente:

- (i) O Portal do Governo de Angola, trata-se pois, de um dos grandes projectos desenvolvidos pelo Governo Angolano, no âmbito do Governo Electrónico, está relacionado com a criação do Portal do Governo;
- (ii) Os Centros Integrados de Atendimento ao Cidadão (SIAC), que são espaços onde os cidadãos podem encontrar vários serviços públicos, exemplo, os serviços de justiça (emissão de Bilhete de Identidade, Cédula de nascimento, cartórios), Imprensa Nacional – para publicação de documentos em Diários da República, Bancos; Repartição Fiscal para o pagamento de Impostos, entre outros serviços públicos;
- (iii) Sistema Integrado de Gestão Financeira e Patrimonial do Estado (SIGFP) – é um instrumento de gestão e controlo do Orçamento Geral do Estado e de arrecadação de receitas. Através do SIGFP os gestores públicos realizam os actos de gestão financeira e patrimonial numa plataforma comum onde ressalta (pagamento de salários com Ordens de Saque Electrónico, a retenção na fonte de impostos resultantes de serviços que as empresas prestam ao Estado, o controlo em tempo real dos fluxos de caixa, através do Tesouro Nacional, a informatização da contabilidade pública), entre outros serviços;

- (iv) Os Guichés único de Empresas (GUE), que possibilitam a criação de uma empresa de forma rápida, visto que existem no mesmo espaço vários serviços que são indispensáveis no acto de criação de empresa;
- (v) As Caixas Automáticas de pagamentos conhecido também por multibanco;
- (vi) As Mediatecas, que dispõem de bibliografia por via electrónica, entre outros.

Todos os serviços citados no parágrafo anterior, são prestados com o recurso ao digital, apoiado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação e ainda com o suporte da Internet e das Telecomunicações. A existência de um crescente número de utilizadores com dispositivos móveis (em especial, telemóveis, *smart phones* e *tablets*), permite a exploração da mobilidade e uma rápida adopção das plataformas digitais para as mais diversas actividades humanas, desde o aprender, ao trabalhar e passando pela vida pessoal e familiar.

4.6 Políticas públicas da Governação Electrónica na União Africana

A Organização da Unidade Africana (OUA) fundada em 25 de Maio de 1963, em Addis Ababa, na Etiópia, teve como mentor principal o Imperador *Heila Selassie*, com a assinatura da constituição por 32 países Africanos independentes. Na época essa organização tinha como propósitos: Promover a unidade e solidariedade entre os Estados africanos:

- (i) Coordenar e intensificar a cooperação entre os Estados africanos, no sentido de atingir uma vida melhor para os povos de África;
- (ii) Defender a soberania, integridade territorial e independência dos Estados africanos;
- (iii) Erradicar todas as formas de colonialismo da África;

- (iv) Promover a cooperação internacional, respeitando a Carta das Nações Unidas e a Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- (v) Coordenar e harmonizar as políticas dos estados membros nas esferas políticas, diplomática, económica, educacional, cultural, da saúde, bem-estar, ciência, técnica e de defesa.

Um outro aspecto relevante é o contexto continental de Angola. Angola situa-se na região ocidental da África Austral e possui uma extensão de costa Atlântica de 1 650 Km e 4 837 Km de fronteiras terrestres que confinam com a República do Congo, República Democrática do Congo, República da Zâmbia e República da Namíbia. Angola ocupa já um papel de relevo entre as nações Africanas (Figura 8), sendo um dos países com maior crescimento económico e social na última década.



Figura 8 – Mapa do continente de África (Fonte: Nations Online Project)

A Organização da Unidade Africana (OUA), foi substituída pela Unidade Africana (UA) em 9 Julho de 2002, que grosso modo, visa dar prosseguimento aos objectivos traçados pela Organização antecessora, mas com adaptação de alguns objectivos ultrapassados pelo actual contexto mundial e ao mesmo tempo, dar lugar a incorporação de outros objectivos, decorrentes do momento presente, com destaque para mediática Sociedade da Informação, dominada essencialmente pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação e ainda da Internet, que constitui o suporte do foco desse estudo.

Segundo o PNSI (2014, pág. 12) diz que *“a convenção para a criação de um quadro legal que promova a cibersegurança em África tem como objectivo estabelecer um framework de referência ao nível da cibersegurança para os países africanos e que considere as transacções electrónicas, a protecção de dados, a promoção da cibersegurança e da Governação Electrónica e o combate ao cibercrime”*.

4.6.1 Planos Estratégicos de desenvolvimento da Governação Electrónica nos PALOP Africanos

Para o estudo comparado sobre o Governo Electrónico em África, procurou-se delimitar o estudo a alguns dos países Africanos de expressão Portuguesa, por apresentar um quadro bastante promissor em matéria de Governo Electrónico e porque possuem Planos Nacionais de Governação Electrónico públicos, divulgados e com o compromisso político dos seus governos.

Os Planos Nacionais sobre o Governo Electrónico em Angola, em Moçambique, Cabo-Verde e São Tomé e Príncipe, todos eles apresentam semelhanças, tendo em comum o seu foco, que se centra na satisfação do cidadão e da empresa e no aumento da eficiência e eficácia da Administração Pública – com o objectivo de esta realizar uma prestação de serviços mais rápida, desburocratizada e desmaterializada.

4.6.2 Plano do Governo Electrónico em Moçambique

O objectivo central do Governo Electrónico em Moçambique é colocar os serviços públicos junto do cidadão. O País tem melhorando o seu desempenho aproveitando as potencialidades consignadas no Governo Electrónico. Em Moçambique o poder Autárquico Local já está funcional e é a garantia da sustentabilidade e da autonomia sobretudo financeira, resulta em grande medida na capacidade que os municípios têm de procurar fontes de financiamento dos serviços públicos. Por essa, razão atribui-se uma importância em prestar serviços aos cidadãos e empresas por via das ferramentas do digital.

Segundo consta no Plano Estratégico de Governo Electrónico (2006) reporta que “*A Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique resulta de um longo trabalho e colaboração exemplar entre a Comissão para a Política de Informática (CPIInfo) e a Comissão Interministerial para a Reforma do Sector Público (CIRESF), através das suas unidades técnicas — a Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática (UTICT) e a Unidade Técnica da Reforma do Sector Público (UTRESF) — num exercício apoiado por uma equipa de consultores nacionais e internacionais e financiado pelo Departamento dos Assuntos Económicos e Sociais das Nações Unidas (UNDESA). A primeira proposta de documento da Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique foi apresentada num workshop dirigido a organismos e entidades centrais do sector público, tendo recebido várias contribuições de apoio e para melhoramentos, especialmente no concernente às prioridades de intervenção e aos agrupamentos ou núcleos de programas e projectos com base na sua afinidade*”.

O Plano Estratégico do Governo Electrónico de Moçambique possui um conceito fundamental sobre o Governo Electrónico que definem com sendo “*o entendimento básico sobre a matéria e fornece alguns modelos conceptuais, abrindo debate sobre a forma que o Governo Electrónico pode e deve tomar em Moçambique, à luz da experiência mundial*”. Como se pode observar o contexto em que começou a implementação do Governo Electrónico sobretudo nos PALOP, foi bastante difícil, na medida em que faltavam quase tudo, desde os recursos humanos qualificados e os

recursos financeiros e tecnológicos que podem suportar as condições da sua implementação.

No Contexto do Governo Electrónico em Moçambique, segundo consta no Plano Estratégico de Governo Electrónico refere *“que situa o Governo Electrónico no contexto nacional, estabelecendo a necessidade da sua relação intrínseca com a Política de Informática, a Reforma do Sector Público e o Plano de Acção para a Redução da Pobreza Absoluta, apontando os benefícios da racionalização, harmonização e convergência dos objectivos destes programa”*.

Tal como consta do Plano Estratégico do Governo Electrónico aprovado pelas Autoridades de Moçambique, consta que o mesmo *“articula a visão, os objectivos e os elementos chave da Estratégia de Governo Electrónico; nota como se pode capitalizar nos projectos da Reforma do Sector Público e da Informática para garantir o sucesso do Governo Electrónico; identifica as áreas prioritárias do Governo Electrónico, abrindo caminho para os Projectos Âncora, que constituem a alma da Estratégia de Governo; e aponta os factores críticos para o sucesso da mesma.*

O enfoque do Plano de Acção do Governo Electrónico, que define os principais programas que traduzirão o Governo Electrónico em realidade tangível, desde a plataforma comum de comunicação às aplicações de gestão financeira do Estado, de registo e identificação civis, de gestão da terra e da propriedade, e da integração horizontal dos governos locais” (Plano Estratégico do Governo Electrónico de Moçambique, 2006).

O *“Financiamento da Estratégia de Governo Electrónico – que estabelece a necessidade e as modalidades de financiamento da Estratégia de Governo Electrónico, como condição para a sua sustentabilidade e sucesso; e Análise do Risco de Implementação do Governo Electrónico — que alerta para os riscos e obstáculos a serem enfrentados e sugere as estratégias de como atalhar tais riscos para assegurar o sucesso; Coordenação da Estratégia de Governo Electrónico – que estabelece os mecanismos institucionais, a nível de orientação e de execução, através*

dos quais se assegurará o acompanhamento, monitorização e avaliação da Estratégia de Governo Electrónico, Governo Electrónico: Uma Necessidade para a Boa Governação — que, em jeito de conclusão, sublinha o carácter inovador da Estratégia de Governo Electrónico como instrumento fundamental para a realização do novo paradigma da governação de colocar o cidadão no centro da agenda da governação e reafirma a relação íntima entre a Estratégia de Governo Electrónico e o Programa da Reforma do Sector Público” (Plano Estratégico do Governo Electrónico de Moçambique, 2006).

4.6.3 Plano do Governo Electrónico em Cabo Verde

Em Cabo Verde existe o Plano Nacional do Governo Electrónico, que igualmente assenta o seu foco na prestação de serviços aos cidadãos e às empresas. A grande novidade é a política de que a Administração Pública e a sua gestão deve ser assegurada com base no Software Livre, segundo critérios de eficiência, segurança e economia.

A maior fonte de financiamento da economia de Cabo Verde, resulta fundamentalmente do Turismo. Desta forma, a gestão turística conta com as Tecnologias de Informação que permite não só desenvolver um marketing digital mas também permite a arrecadação de receita por via digital.

O sistema Autárquico em Cabo Verde é dos mais antigos, a nível dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa. A autonomia financeira tem sido algo razoavelmente aproveitado para o reforço da colheita de receita e para o exercício democrático, alavancando os esforços de Governo Electrónico, por estes estarem directamente associados com a capacidade de ajudar o Estado a captar a receita dos impostos.

4.6.4 Plano do Governo Electrónico em São Tomé e Príncipe

O Governo Electrónico no Arquipélago de São Tomé e Príncipe, está na fase embrionária. Apresenta o menor índice de desenvolvimento comparado com Angola,

Moçambique e Cabo Verde. Alegre (2013) apresenta as principais motivações do Governo Electrónico, nomeadamente:

- (i) A criação do Instituto de Inovação e Conhecimento veio promover e incentivar a implantação da Sociedade de Informação e do Conhecimento em São Tomé e Príncipe;
- (ii) O Instituto de Inovação e Conhecimento funciona sob tutela do Primeiro-Ministro e Chefe do Governo.

Segundo Alegre (2013) ao referir-se ao Plano de Acção do Governo Electrónico em São Tomé e Príncipe, assegura que o mesmo estruturava-se nos seguintes eixos:

- Eixo 1 Governação Electrónica;
- Eixo 2 Gestão do conhecimento;
- Eixo 3 Inclusão digital.

No que respeita ao Eixo de gestão do conhecimento são consideradas as metas que a seguir se descrevem (Alegre, 2013):

- (i) Promover o acesso livre ao conhecimento;
- (ii) Implementação de gestão de conhecimento na Administração Pública;
- (iii) Incremento e uso progressivo e inter-relacionado das Tecnologias de Informação e Comunicação nas repartições públicas;
- (iv) Modernizar a Administração Pública, através da promoção de uma cultura de inovação sustentada pela partilha de conhecimento
- (v) Fomentar e promover o acesso dos cidadãos aos serviços e informações governamentais;
- (vi) Democratizar o acesso à informação por meio da Internet.

Existem diversos projectos em andamento em São Tomé e Príncipe, no âmbito do Governo Electrónico, de que se dá conta, os seguintes, elencados por Alegre (2013):

- (i) Telecentros Comunitários – com o objectivo de fornecer o acesso público/comunitário à Internet e às TIC associadas, em locais designados;
- (ii) Computadores Pessoais para Estudantes – com o objectivo de fornecer gratuitamente ou a um preço subsidiado, computadores pessoais com acesso a Internet e devem incluir materiais didácticos, tais como livros escolares e outras aplicações educacionais.

Ainda tomando Alegre (2013) são enumeradas as prioridades para o Governo Electrónico em São Tomé e Príncipe que passam por:

- (i) Melhoria das Infra-Estruturas;
- (ii) Implementação duma rede de Estado mais robusta e na base de fibra óptica;
- (iii) Informatização completa do Registo Civil e análise e implementação do Cartão Único do Cidadão.

4.7 Resumo do capítulo

O quarto capítulo aborda o Governo Electrónico em Angola e no contexto Africano em geral. Começa por situar Angola em África, o seu número de habitantes, até antes da realização do Censo geral da população em 2013, os seus recursos naturais e hídricos, assim como os indicadores do Produto Interno Bruto (PIB), estabelecendo neste domínio o seu crescimento face aos Países da África Subsariana, onde o PIB Angolano ocupa o terceiro lugar nesta região.

Foi discutida a organização da Administração do Estado em Angola, onde ressalta que o poder Autárquico ainda não está implantado, aguardando a aprovação do seu quadro legal. A organização actual do Estado está disposta em Governo Central e a

nível Local, em Governos Provinciais, Administrações Municipais e Comunais, tendo sido listadas as suas atribuições legais.

Fez-se uma abordagem do Governo Electrónico em Angola, tendo-se referido aos investimentos feitos nas redes de comunicações, nomeadamente, a expansão da rede da fibra óptica, o cabo submarino e ainda do grande projecto em curso, do primeiro satélite Angola AngoSat que prevê a fase de lançamento em órbita, para finais de 2016.

Considerou-se relevante no trabalho, a questão do potencial humano, sobretudo, os aspectos ligados à formação continua para a utilização e exploração das vantagens competitivas oferecidas com o advento das Tecnologias de Informação. Em termos de iniciativas do Governo Electrónico em Angola, destacam-se dois instrumentos fundamentais, o primeiro está relacionado com a aprovação pelo Governo de Angola em 2005, o Plano de Acção da Sociedade da Informação, que estabeleceu as linhas de orientação e o segundo, aprovado posteriormente, o Plano de Acção para o Governo Electrónico de Angola.

Os dois instrumentos acima referidos foram actualizados em 2014, para os ajustar aos objectivos e metas definidos no PND (2013-2017) e ainda no Plano Estratégico de Angola 2025.

Neste capítulo, fez-se uma incursão nas Políticas públicas de Governo Electrónico no Espaço da União Africana, tendo sido elencadas as principais linhas de força, com destaque para:

- (i) Coordenar e intensificar a cooperação entre os Estados Africanos, no sentido de atingir uma vida melhor para os povos de África;
- (ii) Coordenar e harmonizar as políticas dos Estados membros nas esferas políticas, mas também diplomáticas, económicas, de educação, da cultura, da saúde e da ciência e tecnologia. Por existir bastante informação, destacaram-se apenas os Países com uso da língua Portuguesa como

língua oficial (PALOP), apresentando de forma sucinta, os seus planos de Acção de Governo Electrónico.

A Tabela 9 apresenta os endereços dos locais de presença na *World Wide Web* (*sites*) para a presidência, governo e Governo Electrónico, dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) seleccionados para o estudo comparativo e que apresentam diferentes níveis de elaboração. Em especial, verifica-se ainda algumas situações de não disponibilidade ou de informação não actual ou mesmo incompleta – não obstante, em alguns casos, já existir um grau de sofisticação e oferta de serviços semelhante aos exemplos enunciados para os países considerados fora de África – embora nos casos de Guiné-Bissau e São Tomé e Príncipe existam presenças na *World Wide Web* (portais – enquanto ponto de convergência de informação e serviços – ou mesmo, simples *sites*).

Tabela 9 – Endereços na *World Wide Web* do poder político e o GE

Países	Listagem de endereços na <i>World Wide Web</i>
Angola	Presidência: http://www.prcasacivil.com
	Governo: http://www.governo.gov.ao/
	Governo Electrónico: http://www.cidadao.gov.ao/
Cabo Verde	Presidência: http://www.presidencia-republica.cv/
	Governo: http://www.governo.cv/
	Governo Electrónico: http://www.nosi.cv/
Guiné-Bissau	Presidência: http://www.guine-bissaupresidencia.com/
	Governo: http://www.governo.bissau.net/
	Governo Electrónico: http://www.anpguinebissau.org/
Moçambique	Presidência: http://www.presidencia.gov.mz/
	Governo: http://www.portaldogoverno.gov.mz/
	Governo Electrónico: http://www.portaldogoverno.gov.mz/
São Tomé e Príncipe	Presidência: http://www.presidencia.st/
	Governo: http://www.gov.st/
	Governo Electrónico: <i>em fase de estudo</i>

Adicionalmente, a Tabela 10, apresenta de forma sintética, as linhas estruturantes dos planos de acção do Governo Electrónico, nos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), nomeadamente, Cabo Verde, Moçambique e São Tomé e Príncipe, com o objectivo de evidenciar os elementos comuns para o reforço das análises feitas no âmbito de estudos comparados, sobre o estágio de evolução do Governo Electrónico nesses Países.

A análise não incluiu Guiné-Bissau, em virtude de não existir informação disponível sobre o Governo Electrónico nesse País. O caso de Angola, foi já anteriormente, objecto de análise.

Tabela 10 – Quadro comparativo dos Planos de acção do GE nos PALOP, excepto Angola

País	Plano de Acção do Governo Electrónico	Estratégia do Governo Electrónico
Cabo Verde	<ul style="list-style-type: none"> • Boa Governação; • Reforma do Estado; • Democracia e cidadania; • Capacidade empreendedora e competitiva; • Crescimento; • Desenvolver o potencial humano; • Orientar o sistema de ensino; • Desenvolvimento social; • Combater à pobreza; • Coesão e solidariedade; • Infra-estruturas básicas e económicas; • Desenvolvimento equilibrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade para todos; • Uma acessibilidade mais próxima dos cidadãos; • Novas oportunidades económicas; • Incremento da qualidade de vida; • Capacidade para inovar; • Investir para crescer; • Medir para desenvolver.
Moçambique	<ul style="list-style-type: none"> • Programa da Reforma do Sector Público; • Plataforma comum de comunicação às aplicações de gestão financeira do Estado; • Registo e identificação civis; • Gestão da terra e da propriedade; • Integração horizontal dos Governos Locais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamento da Estratégia de Governo Electrónico; • Análise do Risco de Implementação do Governo Electrónico; • Coordenação da Estratégia de Governo Electrónico; • Uma Necessidade para a Boa Governação; • Colocar o cidadão no centro da agenda da governação.
São Tomé e Príncipe	<ul style="list-style-type: none"> • Governação Electrónica; • Gestão do Conhecimento; • Inclusão Digital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover o Acesso Livre ao Conhecimento; • Implementação de Gestão de Conhecimento na Administração Pública; • Incremento e uso progressivo e inter-relacionado das tecnologias da informação e comunicação nas repartições públicas; • Modernizar a Administração Pública, através da promoção de uma cultura de inovação sustentada pela partilha de conhecimento • Fomentar e promover o acesso dos cidadãos aos serviços e informações governamentais • Democratizar o acesso à Informação por meio da Internet.

A tabela 10 sintetiza e confronta as diferentes velocidades da Sociedade da Informação nos Países de Expressão Oficial de Língua Portuguesa. Quer ao nível dos seus enunciados e dos investimentos realizados, existem já diferenças significativas.

Do exposto, ressalta a maior evolução e sofisticação, quer em investimento, quer em meios que já é possível verificar no caso Angolano. A versão mais recente do Plano para a Sociedade da Informação em Angola vem confirmar este facto e reforçar a relevância e a oportunidade de pensar também o Governo Electrónico, no contexto das Autarquias, elas próprias, objecto de introdução emergente no quadro do poder local Angolano.

CAPÍTULO V – METODOLOGIA

5. Introdução

O trabalho tem como objectivo principal, o desenvolvimento de uma proposta de um modelo conceptual para o Governo Electrónico Local para o contexto Angola. Dessa forma, foi orientada a investigação para conhecer e aprofundar o tema do Governo Electrónico e o seu enquadramento, a Sociedade da Informação e o actual quadro e acções em curso em Angola, no Governo Electrónico.

Do conhecimento da realidade Angolana resulta a tese de que a aplicação dos conceitos de Governo Electrónico necessita de ser considerada de forma a estes serem adaptados com sucesso. O trabalho é ainda mais oportuno no quadro das Autarquias Locais, cuja proposta de constituição se encontra em fase prévia e que justifica a presente proposta para um modelo conceptual de Governo Electrónico Local.

De modo a orientar a investigação foi adoptada a metodologia de Investigação-Acção, que permitiu uma abordagem em que na medida em que foi decorrendo trabalho, se foram ajustando os instrumentos para o estudo e orientando os processos de recolha de dados. Estes, por sua vez, forneceram novos elementos para a formação do modelo a propor e permitiram incorporar os desafios resultantes da complexidade do próprio processo de investigação num novo ciclo de estudo que contribuía para a evolução do modelo.

Foram utilizados três instrumentos fundamentais para a recolha de dados, designadamente:

- (i)** Levantamento da bibliografia e pesquisa documental de forma, orientada para o estado da arte das práticas de Governo Electrónico no contexto de Angola;
- (ii)** Foram realizadas Entrevistas presenciais com os responsáveis políticos e executivos associados com as práticas de Governo Electrónico e que

poderiam contribuir para o contexto da criação de um modelo para o Governo Electrónico Local; e

- (iii) Foi elaborado e aplicado um questionário do tipo fechado aos cidadãos para avaliar do potencial e necessidade de se considerar as práticas de Governo Electrónico Local.

5.1 A abordagem metodológica Investigação-Acção

Para a realização do presente trabalho de investigação empírica foi utilizada, como metodologia principal, a Investigação-Acção. O recurso a essa metodologia, baseou-se no facto dela em si mesma, possuir uma dinâmica própria alinhada aos objectivos que nos propusemos alcançar. A metodologia, permitiu ao investigador corrigir de forma oportuna o curso da investigação, valorizando as experiências de campo e da análise dos dados e informação recolhidos com a realização da pesquisa documental, das entrevistas e dos inquéritos.

Tripp (2005) admite que *“é difícil definir a Investigação-Acção por duas razões interligadas: primeiro, é um processo tão natural que se apresenta, sob muitos aspectos, de diferentes modos e, segundo, ela se desenvolveu de maneira diferente para diferentes aplicações e contextos”*.

O processo de Investigação-Acção, tal como qualquer outro processo dessa natureza, obedece a um ciclo próprio de maturidade na sua aplicação, caracterizado pelas diferentes etapas que ocorrem no processo de Investigação. No caso concreto, do presente trabalho, foi realizada inicialmente uma pesquisa documental sobre os dados de Governo Electrónico no contexto de Angola e, antes da recolha de dados, foi necessária a selecção dos instrumentos (entrevistas e questionários), que foram aplicados e posteriormente, realizado o tratamento dos dados, o que deu lugar a uma sucessão dos modelos apresentados para o Governo Electrónico Local.

O ciclo referido no parágrafo anterior é descrito por Tripp (2005) ao afirmar que *“é importante que se reconheça a pesquisa-ação como um dos inúmeros tipos de Investigação-Acção, que é um termo genérico para qualquer processo que siga um*

ciclo no qual se aprimora a prática pela oscilação sistemática entre agir no campo da prática e investigar a respeito dela. Planeia-se, implementa-se, descreve-se e avalia-se uma mudança para a melhoria de sua prática, aprendendo mais, no correr do processo, tanto a respeito da prática quanto da própria investigação". A maioria dos processos de melhoria segue o mesmo ciclo (Tripp, 2005): *"A solução de problemas, por exemplo, começa com a identificação do problema, o planeamento de uma solução, sua implementação, a sua monitorização e a avaliação de sua eficácia"*. Algumas das vantagens da metodologia do tipo Investigação-Acção, são descritos por Tripp (2005) *apud* os autores adiante designados.

Para Lewin (1946) sublinha que *"entre alguns dos diversos desenvolvimentos do processo básicos de Investigação-Acção, estão a pesquisa-acção e a aprendizagem-acção"*. Por sua vez Revons (1971) sublinha como vantagem, *"a prática reflexiva da Investigação-Acção"*. Já Schön (1983) refere como vantagem *"o projecto-acção"*. Argyris (1985) dá ênfase à vantagem *"aprendizagem experimental"*. Para Chambers (1983), deve ser destacada a *"prática deliberativa"*. McCutcheon (1988) defende existir a vantagem de permitir *"a prática de pesquisa"* e Whyte (1964; 1991), a *"investigação apreciativa"*. Outros autores como Cooperrider e Shrevasteva (1987), a *"prática – diagnóstico"*; enquanto Rothman (1999), identifica a *"avaliação-acção"*. Checkland e Holwell (1998) realçam a *"metodologia de sistemas flexíveis"* e Marquardt (1999) *"a aprendizagem transformacional"*.

A Investigação-Acção é iniciada com a pesquisa-acção, que obedece aos seguintes ciclos (Tripp, 2005):

- (i) *"A pesquisa-acção começa com um reconhecimento e é uma análise situacional que produz uma ampla visão do contexto da pesquisa-ação, incluindo as práticas actuais dos participantes e envolvidos. Paralelamente a projectar e implementar a mudança para melhoria da prática, o reconhecimento segue exactamente o mesmo ciclo da pesquisa-ação, planeando de como monitorar e avaliar a situação actual, para a seguir, interpretar e avaliar os resultados a fim de planejar uma mudança adequada da prática no primeiro ciclo de pesquisa-acção de melhoria."*

- (ii) *Pesquisa-acção num ciclo iterativo: a natureza iterativa do processo de Investigação-Acção talvez seja sua característica isolada mais distintiva. Muito embora todos os processos de melhoria e desenvolvimento tendam a incluir todas as fases do ciclo básico de Investigação-Acção, nem todos o fazem na mesma sequência nem repetem o ciclo de uma maneira constante para realizar melhorias de modo incremental. A maioria das soluções de problemas, por exemplo, no caso do desenvolvimento organizacional ou da pesquisa experimental, não constituem Investigação-acção, segundo esse critério. A pesquisa-acção, como uma forma de Investigação-Acção, é um processo corrente, repetitivo, no qual o que se alcança em cada ciclo fornece o ponto de partida para mais melhoria no ciclo seguinte.*

Portanto, ainda segundo Tripp (2005) a Investigação-Acção é utilizada por fases e em ciclos: “esses ciclos de Investigação-Acção, designados por epiciclos de pesquisa-acção, porque se procedem mediante repetição de ciclos de Investigação-Acção”. Por exemplo, ao planear, planeia-se o que planear, monitora-se o progresso do plano e avalia-se o plano antes de ir efectuar novo ciclo”.

Lourenço et al. (2004) define Investigação-Acção como “aprender fazendo, em que é identificado um problema, se faz algo para o resolver e se verifica se os esforços resultaram. (...) Sendo esta a essência deste método, possui uma série de atributos que o diferenciam de uma simples resolução de problemas:

- (i) *Assume-se um duplo compromisso em estudar um sistema e introduzir-lhe alterações naquela que é a direcção desejada;*
- (ii) *Implica o envolvimento do investigador participante numa aprendizagem conjunto;*
- (iii) *A ênfase é colocada no estudo científico, sendo o problema tratado de forma sistemática e com um corpo teórico que sustenta as intervenções dos participantes;*

- (iv) *Combina o diagnóstico com a reflexão, focando-se em problemas reais que foram identificados pelos participantes como problemática mas passíveis de serem alterados;*

Adicionalmente, Lourenço (2004) afirma que a Investigação-Acção é “*uma metodologia que permite a ligação efectiva e eficiente entre a investigação e a sua aplicação em termos práticos no processo educativo. O objectivo final é de obter respostas que sejam aplicáveis na prática diária dos intervenientes e que possam ser transmitidas a outras pessoas interessadas*”.

Para Lourenço (2004) elenca os seguintes princípios gerais da Investigação-Acção:

- (i) *Crítica reflexiva, que assegura a reflexão sobre os assuntos e os processos, explicando as interpretações, os conceitos pré-definidos, os pressupostos utilizados para fazer julgamentos;*
- (ii) *Crítica dialética, que promove o conhecimento das relações entre os diferentes elementos do contexto estudado;*
- (iii) *Cooperação, uma vez que todas as opiniões, são tidas em consideração;*
- (iv) *Arriscar perturbações, submetendo a crítica, mesmo os processos que se tem como garantidos. Perdendo o medo da exposição, de forma a permitir a mudança e a aprendizagem;*
- (v) *Criar estruturas múltiplas, que permitam sugestões e críticas, com múltiplas possibilidades de acção e de interpretação dos fenómenos;*
- (vi) *Interiorizar a teórica e a prática.*

Numa outra abordagem o mesmo autor considera que o modelo de Investigação-Acção comporta as seguintes etapas (Lourenço, 2004):

- (i) *Identificação, avaliação e formulação de um problema;*

- (ii) *Apresentação de propostas/sugestões por todos os participantes e análise das mesmas;*
- (iii) *Pesquisa bibliográfica sobre o problema;*
- (iv) *Reformulação do problema, se necessário, apresentação de hipóteses;*
- (v) *Escolha dos procedimentos a aplicar;*
- (vi) *Escolha dos tipos/mecanismos de avaliação a utilizar;*
- (vii) *Implementação/activação do projecto;*
- (viii) *Observação e avaliação dos resultados obtidos e a tomada de consciência das implicações dos mesmos”.*

Por seu lado, Máximo-Esteves (2008) citado por Castro diz que pode definir-se Investigação-Acção, como “*um processo dinâmico, interactivo e aberto a emergentes e necessários reajustes, provenientes da análise das circunstâncias e dos fenómenos em estudo*”.

Castro defende que a Investigação-Acção se “*baseia em diferentes critérios: os objectivos, o papel do investigador, o tipo de conhecimento que gera, as formas de acção e o nível de participação. Nos estudos que utilizam esta metodologia destaca-se um desenho metodológico que se configura num processo cíclico, de pensar-fazer-pensar para investigar e criar a mudança*”.

No caso, concreto da investigação inserida neste trabalho, a Investigação-Acção permitiu corrigir a recolha da informação visto que ainda há poucas pessoas com um conhecimento suficiente, para poder tirar proveito do digital, na óptica dos órgãos da Administração Pública no contexto de Angola. O objectivo é melhorar os desempenhos em termos de prestação de serviços aos cidadãos e às empresas, em especial, na óptica do cidadão que exige que o Estado aproxime os serviços que necessita e melhore a interacção e promova a participação pública nos assuntos da sua comunidade.

Por outro lado, constatou-se que a partir da metodologia Investigação-Acção, foi possível construir-se a proposta de modelo conceptual do Governo Electrónico Local, com possibilidade de ser adoptado e implementado no contexto Angola, tendo em conta que as bases que sustentaram a construção do modelo conceptual e a sua respectiva explicitação tomaram como fonte principal, os resultados das entrevistas e dos questionários aplicados em quatro Províncias de Angola.

5.2 A recolha de dados

Relativamente ao estudo de campo, o seu contributo para a formação do modelo proposto, revelou-se bastante valiosa e eficaz, na medida em que permitiu conhecer a posição política e executiva actual e o estado da literacia digital dos cidadãos, cujo dados obtidos demonstram, por exemplo, que na Província de Luanda, há mais cidadãos a utilizarem as TIC, não só pelo facto de ser a capital do País, e com a maior densidade populacional, mais sim, pelo facto apresentar-se como a que mais investimentos recebe em termos de TIC e de Telecomunicações.

O autor Freixo (2012, pág. 141) ao discutir a utilidade do estudo de campo, afirma que *“os estudos de campo abarcam uma diversidade de procedimentos metodológicos (estudos longitudinais e transversais, os estudos correlacionais e as experiências de campo) a que estão igualmente associados diferentes meios ou processos de recolha de dados, muito especialmente, as entrevistas, as sondagens e o questionário”*.

Por outro lado, constatou-se que a partir da metodologia Investigação-Acção, foi possível construir-se a proposta de modelo conceptual do Governo Electrónico Local, com possibilidades de ser adoptado e implementado no contexto Angola, visto que, as bases que sustentaram a construção do modelo conceptual, e a sua respectiva explicitação tomaram como fonte principal, os resultados das entrevistas e dos questionários aplicados em quatro Províncias de Angola.

Angola possui 18 Províncias. A Tabela 11 apresenta o seu nome, capital, número de municípios, área e respectiva população. Para a recolha de dados foram selecionadas quatro das 18 Províncias de Angola, nomeadamente, Luanda, Bengo, Cuanza-Norte e Uíge. A escolha das Províncias acima mencionadas, teve como critério, os diferentes estádios socio-económico e tecnológico de cada uma delas, por um lado, e por outro lado, pelas características específicas das mesmas, em que Luanda representa a metrópole e as restantes representam as Províncias com características rurais mais acentuadas.

Tabela 11 – Lista de províncias e respectiva população

Província	Capital	Número de municípios	Área (Km ²)	População (est. 2015)
Bengo	Caxito	6	31 371	365 778
Benguela	Benguela	9	31 788	1 922 819
Bié	Kuito	9	70 314	1 157 999
Cabinda	Cabinda	4	7 270	450 460
Cuando-Cubango	Menongue	9	199 049	416 741
Cuanza Norte	N'dalatando	13	24 190	392 948
Cuanza Sul	Sumbe	12	55 660	1 442 790
Cunene	Ondjiva	6	89 342	665 995
Huambo	Huambo	11	34 274	1 735 244
Huíla	Lubango	14	75 002	2 030 774
Luanda	Luanda	9	2 418	5 531 546
Lunda Norte	Dundo	9	102 783	790 348
Lunda Sul	Saurimo	4	45 649	403 333
Malanje	Malange	14	97 602	745 665
Moxico	Luena	9	223 023	570 020
Namibe	Namibe	5	58 137	376 124
Uíge	Uíge	16	58 698	1 047 748
Zaire	M'Banza Kongo	6	40 130	419 455
		Total	1 246 700	20 465 787

Fonte: INE (<http://www.ine.gov.ao>)

Os critérios utilizados para a selecção das Províncias a considerar no estudo são resumidos nos argumentos apresentados para cada uma das 4 Províncias:

- Luanda: 1º É a grande metrópole; 2º Terá o maior número de autarquias locais na fase experimental; 3º Está situado no seu território, o maior parque tecnológico do País; 4º Possui a população de amostragem mais variada; 5º É o centro do poder político e económico do País;

- Bengo: 1º Local de nascimento do autor do estudo, constituindo-se como uma amostra de conveniência; 2º será a Patrocinadora das publicações; e 3º é uma das mais atrasadas do ponto de vista económico;
- Cuanza Norte: 1º Fica localizada próxima de Luanda (cerca de 200 Km), logo indicando uma amostra de conveniência; 2º É potencialmente agrícola e possui condições favoráveis de acessibilidade; 3º Figura entre as três Províncias menos desenvolvidas e ainda das menos populosas; 4º Registe-se, a título de curiosidade, que é a região onde está localizada a maior barragem hídrica do País, que fornece grande parte da Energia para capital do País e para outras Províncias. Está em curso a construção daquela que será maior barragem hídrica do País, apelidada por Laúca, que começará a produzir energia eléctrica em 2017;
- Uíge: Para além dos aspectos comuns das Províncias acima mencionadas, releva-se o facto de ser a que têm mais Municípios e Comunas (1º); E, 2º, salienta-se também a vizinhança com o Bengo (amostra de conveniência).

A Tabela 12 resume os dados das 4 províncias seleccionadas. Verifica-se que a selecção de Províncias representa cerca de 10% do território de Angola, mas representa mais de um terço da sua população.

Tabela 12 – Lista de províncias em estudo e respectiva população

Província	Capital	Número de municípios	Área (Km ²)	População (est. 2015)
Luanda	Luanda	9	2 418	5 531 546
Bengo	Caxito	5	31 371	365 778
Cuanza Norte	N'dalatando	13	24 190	392 948
Uíge	Uíge	15	58 698	1 047 748
		Total parcial	116 677	7 338 020
		% do País	9,36%	35,85%
		Total Angola	1 246 700	20 465 787

Fonte: INE (<http://www.ine.gov.ao>)

5.2.1 A pesquisa documental

A recolha documental foi realizada em complemento à revisão da literatura da área da Sociedade da Informação e do Governo Electrónico e que compreendeu a leitura de livros, artigos, dissertações, teses, o que permitiu o levantamento do estado da arte para a composição do referencial teórico da investigação. Da bibliografia consultada foram considerados nucleares os listados na Tabela 13.

Tabela 13 – Selecção de bibliografia nuclear para a revisão bibliográfica

Autores	Ano	Título
Alves e Moreira	2004	<i>Cidadania Digital e Democratização Electrónica</i>
Bilhim	2004	<i>A Governação nas Autarquias Locais</i>
Ferrer et. al	2004	<i>O Governo Electrónico no Brasil</i>
Gouveia e Gaio	2004	<i>Sociedade da Informação: balanço e implicações</i>
Gouveia	2004	<i>Local E-Government – A Governação Digital na Autarquia</i>
Marques e Moreira	2012	<i>Governação e Territorialidades: Lógicas e Práticas na Administração Pública</i>
Schmidt e Cohen	2013	<i>A Nova Era Digital: Reformulando o Futuro das Pessoas, das Nações e da Economia</i>

A bibliografia seleccionada revelou-se essencial antes e durante todo o trabalho de investigação, porquanto, permitiu estabelecer um quadro histórico e conceptual sobre a Sociedade da Informação, o Governo e a Governação Electrónica, o contributo das Tecnologias de Informação e Comunicação e a Governança Electrónica, bem como perspectivar o desenvolvimento da Sociedade da Informação, que se encontra em constante evolução, rápida e de difícil previsão. A data da maioria das referências é de 2004 e está associada com uma das obras de referência para as Autarquias Locais que constitui o trabalho colectivo de 10 obras, colectivamente designado por Inovação e Governação nas Autarquias¹⁵.

A pesquisa documental é a pesquisa realizada através de material já publicado em livros, revistas, jornais, meios electrónicos acessíveis ao público em geral (Vergara,

¹⁵ Publicação da Sociedade Portuguesa de Inovação, editada em Janeiro de 2005 e que contém 10 livros de diferentes autores sobre os desafios colocados à gestão autárquica. Constitui uma obra de referência sobre Autarquias Locais (<http://www2.spi.pt/inovaut>)

2000). Pode ser considerada como uma variante da pesquisa participante, em que o investigador intervém na realidade estudada (Vergara, 2000).

Há um envolvimento participativo e cooperativo do investigador com o tema e os que já contribuíram para o seu conhecimento e a que normalmente corresponde uma ação ou resolução de um problema coletivo, em que se pretende agir sobre a realidade pesquisada (Dencker, 2000).

Este contexto serviu para realizar uma pesquisa documental sobre a Sociedade da Informação e o Governo Electrónico no contexto de Angola, organizando e explorando os documentos oficiais associados ou relacionados com o objecto em estudo.

Neste contexto, a Tabela 14 resume os principais documentos que contribuíram para a investigação e para o desenvolvimento do modelo conceptual para o Governo Electrónico Local no contexto de Angola.

Tabela 14 – Documentos de trabalho nucleares para a investigação

Origem	Ano	Título
Nacionais		
República de Angola	2010	<i>Constituição da República de Angola (CRA)</i>
Governo de Angola	2013	<i>Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017 (PND)</i>
Governo de Angola	2005	<i>Plano de Acção da Sociedade da Informação (PASI)</i>
Governo de Angola	2014	<i>Plano Nacional de Desenvolvimento da Sociedade da Informação (PNSI,2013-2017)</i>
IFAL	2013	<i>Administração Local: Legislação Fundamental. 3ª ed. Vol.I-2013. IFAL – Instituto de Formação da Administração Local. http://ifal.gov.ao/</i>
IFAL	2013	<i>Administração Local: Legislação Fundamental. 3ª ed. Vol.II-2013. IFAL – Instituto de Formação da Administração Local. http://ifal.gov.ao/</i>
Estrangeiros		
EU	2014	<i>Epractice.eu factsheets. An overview of the eGovernment and eInclusion situation in Europe. União Europeia. http://epractice.eu/en/factsheets/factsheet_all/</i>
UNPACS	2014	<i>UN e-government Survey 2014. United Nations Public Administration Country Studies. Nações Unidas. http://unpan3.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2014</i>

Além dos documentos de origem nacional, são listados dois recursos em língua Inglesa: um da União Europeia, que mantém a caracterização do estado da arte das práticas de Governo Electrónico dos países membros da União Europeia e, outro recurso, das Nações Unidas que publica uma Avaliação das práticas de Governo Electrónico dos países à escala global. No exercício de 2014, Angola encontra-se na posição 140, tendo subido dois lugares do exercício anterior, de 2012.

5.2.2 Recolha de dados por entrevista

A recolha de dados por entrevista foi executada com base de um guião com perguntas já propostas e entregues previamente ao entrevistado, com margem para o entrevistado poder adicionar outra informação ou explicações importantes que não constavam do roteiro.

No que respeita as entrevistas, foram considerados dois Ministérios e as quatro Províncias seleccionadas, tal como se discrimina na Tabela 15. A Tabela inclui ainda informação sobre a data do pedido e sua recepção pela entidade oficial e o anexo onde o documento do pedido em causa pode ser consultado, com indicação de prova de recepção.

Tabela 15 – Plano de entidades a entrevistar

Entidades	Pedido	Recepção	Anexo	Tipo
<i>MAT Ministério da Administração do Território</i>	<i>9 out-13</i>	<i>24-out-13</i>	<i>Anexo 5</i>	<i>Governo central</i>
<i>MTTI Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação</i>	<i>9 out-13</i>	<i>23-out-13</i>	<i>Anexo 4</i>	<i>Governo central</i>
<i>Luanda Governo Provincial</i>	<i>9 out-13</i>	<i>23-out-13</i>	<i>Anexo 6</i>	<i>Governo local</i>
<i>Bengo Governo Provincial</i>	<i>9 out-13</i>	<i>22-out-13</i>	<i>Anexo 9</i>	<i>Governo local</i>
<i>UIGE Governo Provincial</i>	<i>9 out-13</i>	<i>30-out-13</i>	<i>Anexo 8</i>	<i>Governo local</i>
<i>Cuanza-Norte Governo Provincial</i>	<i>9 out-13</i>	<i>30-out-13</i>	<i>Anexo 7</i>	<i>Governo local</i>

Com base nas entidades consideradas, foram agrupadas em dois tipos, com os Ministérios considerados como governo central e os Governos Provinciais, considerados governo local. Em consequência foram preparados dois guiões de

entrevista distintos e que a seguir são descritos. A Tabela 15 indica também o anexo onde é possível verificar os documentos enviados e registo nos mesmos, da sua recepção oficial, pelas entidades contactadas.

Dos seis pedidos realizados, foram concretizadas 2 entrevistas, uma a cada um dos tipos de governo considerados. Assim, para o governo central, foi realizada a entrevista do MAT – Ministério da Administração do Território e, para o governo local, a entrevista com o Governo Provincial de Luanda, cujos guiões de entrevista são apresentados a seguir.

5.2.2.1 Guião de Entrevista aos Ministérios

A pesquisa propõe-se em apresentar um modelo de desenvolvimento do Governo Electrónico Local, de forma a auxiliar as futuras Autarquias locais em Angola a terem a sua disposição mais um instrumento de apoio à tomada de decisão na prestação de serviços aos cidadãos. Com a pesquisa, pretende-se responder a seguinte questão: *Como é que no nosso contexto podemos implementar e explorar os benefícios do Governo Electrónico Local.*

A entrevista tem como alvo, os principais responsáveis do Ministério da Administração do Território, na qualidade de entidades com vocação para o acompanhamento, apoio e desenvolvimento de políticas voltadas para a Administração Local do Estado. As questões foram informadas anteriormente, conjuntamente com a carta a solicitar a entrevista – Anexo 2. Para essa entidade, foram colocadas as seguintes perguntas:

Questão 1: Vamos falar sobre as principais acções que o seu Ministério desenvolve e das perspectivas. Podia descreve-las, indicando os pontos fortes, o seu impacto sócio económico e as dificuldades que tem encontrado para poder implementá-los?

- Pretende-se saber o plano estratégico do Governo Electrónico Local em Angola, sua implementação nomeadamente: infra-estruturas técnicas, Portal do Governo, Serviços digitalizados, dados numéricos de utilizadores.

Questão 2: Podia falar especificamente sobre os planos e programas que existem sobre a Governo Electrónico em Angola?

- Pretende-se saber os detalhes dos grandes projectos e programas da Governo Electrónico.

Questão 3: Podia falar que iniciativas privadas existem para a complementaridade da implementação do e-government em Angola?

- Pretende-se saber quais as iniciativas privadas de projectos ou programas de Governação Electrónica que existem, sua conciliação com os Projectos e Programas governamentais, qual o seu alcance.

Questão 4: Existem indicadores numéricos e/ou outros da evolução da implementação da Governo Electrónico em Angola?

- Pretende-se desde o início da implementação do Governo Electrónico o que foi feito, constrangimentos encontrados e como foram superados, isto na base de indicadores numéricos.

Questão 5: Existem alguns indicadores comparativos do uso das TIC,s na África Subsariana ou outras regiões em África?

- Pretende-se fazer um estudo comparada da evolução das TIC em Angola em relação à outros Países Africanos, em que domínios o país mais avançou ou estagnou.

Questão 6: Quais os principais constrangimentos do Governo Electrónico?

- Pretende-se se saber que obstáculos existem para implementar a Governação Electrónica em Angola.

Questão 7: Pode falar-nos de outras iniciativas de Governo Electrónico em Angola que ainda não frisou eventualmente?

- Pretende-se deixar alguns passos para que o entrevistado possa acrescentar ou criticar algo de sua iniciativa.

5.2.2.2 Guião de entrevista aos Governos Provinciais

Foram consideradas quatro províncias para o presente estudo: Luanda, Bengo, Uíge e Cuanza Norte. A pesquisa propõe apresentar um modelo de desenvolvimento do Governo Electrónico Local, de forma a auxiliar as futuras Autarquias em Angola, para que tenham à sua disposição, mais um instrumento de apoio à tomada de decisão na prestação de serviços públicos aos cidadãos.

O guião prévio para a realização da entrevista foi enviado juntamente com o pedido de realização da entrevista (Anexo 1) e contém sete questões. A entrevista tem um tempo máximo previsto de duas horas, em presença e nas instalações da entidade.

Questão 1: Vamos falar sobre as principais acções que a sua Província desenvolve e das suas perspectivas. Podia descreve-las, indicando os pontos fortes, o seu impacto socio económico e as dificuldades que tem encontrado para poder implementa-los?

- Pretendia-se saber os Projectos e Programas existentes ao nível da Províncias, sobretudo os de geração de rendimento económico e os de impacto social, tipo de dificuldades para implementação.

Questão 2: Pode falar-nos das potencialidades que a Província dispõe nos domínios socio económicas? Sua exploração e o impacto no desenvolvimento da região?

- Pretende-se saber as potencialidades socio económicas (recursos hídricos, florestais, minerais, turísticos, culturais, etc.) que a Província dispõe para a sua sustentabilidade e se têm sido exploradas ou se estão catalogados com o apoio das TICs.

Questão 3: Podia falar-nos de como está a preparação a implementação das futuras Autarquias locais?

- Pretendia-se saber as condições de infra-estrutura, administrativas, sociais, económicas, recursos humanos, tecnológicos ou ainda, e-autarquias: que serviços já estão digitalizados.

Questão 4: Como é feita a interacção com os cidadãos? Necessita utilizar outros meios para tornar esta ainda mais fluída?

- Pretendia-se recolher/obter informações sobre a eficácia e a eficiência dos meios que tem sido utilidades para assegurar as melhores formas de interacção e permitir a fluidez de comunicação entre os entes que actuam ou não no mesmo território, e de como tirar proveito das ferramentas disponíveis no digital.

Questão 5: Pode falar-nos se há indicadores de uso de computadores e outros equipamentos electrónicos, nas Administrações Municipais, nas Escolas e na Comunidade?

- Procurava-se saber que indicadores existem sobre o uso de computadores nos Governos Provinciais e de outros equipamentos, tais como telefone, fax, telemóvel e outros meios.

Questão 6: Podia falar-nos de outros projectos ou programas em curso ou em carteira?

- Pretendia-se saber dos entrevistados, enquanto entidades gestoras de territórios e de políticas públicas, quais os outros projectos ou programas gizados por eles e qual a sua relevância, de modo a proporcionar mais dados e alargar a base de conhecimento disponível e ainda da literatura oficial.

Questão 7: Quais os principais constrangimentos da Governação Local?

- Tendo noção da complexidade dos actos de governação, que se debatem com escassez de recursos de vária índole, procurou-se saber dos constrangimentos

que impedem a acção do Governo e ter noção apurada para introduzir contribuições de modo a melhorar a Governação Local, face ao advento da Sociedade da Informação que tráz para utilização e apoio, o Governo Electrónico Local, mediado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação.

Essas entrevistas foram dirigidas para os Governadores de quatro Províncias, de Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge, com características extremamente diferenciadas, pelo facto de algumas destas províncias terem características socio económicas distintas, conforme análise prévia já apresentada.

5.2.3 Recolha de dados por questionário

A recolha de dados por questionário possibilitou sustentar a parte empírica da investigação. Com os dados disponíveis obtidos com a aplicação dos questionários, pretende-se saber o estágio de literacia dos cidadãos, face ao advento da utilização das Tecnologias de Informação, impulsionada pela Sociedade da Informação, que é um factor de integração e de facilitação da interacção de pessoas e empresas. Adicionalmente foi também objectivo, a recolha de informação sobre o conhecimento do termo Governo Electrónico Local e das necessidades de interacção com a Administração Pública.

Optou-se por um questionário fechado, com questões de escolha múltipla e de preenchimento voluntário, de forma a facilitar a recolha de dados e promover o maior número possível de respostas, de um grupo de cidadãos, o mais diverso possível.

O instrumento escolhido para recolher informação dos potenciais utilizadores do Governo Electrónico Local foi um questionário aos cidadãos, com 19 questões, organizadas em quatro grupos:

- (i) Governo Electrónico Local: conceito, utilidade e potencial (três questões, de 1 a 3);
- (ii) Tecnologias de Informação: acesso, uso e posse (seis questões, de 4 a 9);

- (iii) Serviços públicos: qualidade, tipo de serviço e proximidade (cinco questões, de 10 a 14);
- (iv) Utilização de serviços e do digital pelos indivíduos: posse de correio electrónico, rede social, local acesso custo e TV (cinco questões, de 15 a 19).

O questionário, composto por 19 perguntas do tipo múltipla escolha e de resposta fechada, foi aplicado aos cidadãos nas Províncias de Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge (Anexo 10).

Questão 1: Já ouviu falar do Governo Electrónico Local?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não, 3 – Não sei o que é

- Pretendia-se saber até que ponto os cidadãos sabem sobre Governo Electrónico Local. Pretendia-se saber o grau de literacia informacional e tecnológica dos cidadãos.

Questão 2: Achas que a Governo Electrónico pode melhorar a prestação de serviços aos cidadãos?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- Pretendia-se saber dos Cidadãos até que ponto consideram que o Governo Electrónico pode ou não ser uma ferramenta para melhorar as suas condições de vida. A pergunta visa medir o potencial percebido da eficiência e eficácia dos serviços prestado pela Administração Pública que recorrem ao digital e às TIC.

Questão 3: Achas que o Governo Electrónico pode ajudar na aproximação de serviços públicos aos cidadãos?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- Pretende-se saber se o Governo Electrónico pode ajudar na aproximação de bens e serviços do cidadão e reforçar as condições de cidadania

Questão 4: O acesso às Tecnologias de Informação é fácil ou difícil?

Alternativas de resposta: 1 – Fácil, 2 – Razoável, 3 – Deficiente

- Pretendia-se saber o nível de acesso do cidadão às TIC, a sua dificuldade ou facilidade. Em Angola, o nível de conectividade regista um crescimento exponencial, com realce para o uso dos telemóveis com acesso, ou não, à Internet. Tal resulta num previsível aumento do uso das telecomunicações e da utilização das redes sociais, entre outros.

Questão 5: Você acha que o número de pessoas que tem a acesso às TIC é razoável, satisfatório ou muito bom?

Alternativas de resposta: 1 – Muito, 2 – Pouco, 3 – Razoável

- Pretendia-se saber a percepção sobre o número de pessoas que têm acesso às TIC. Há cada vez mais cidadãos Angolanos que usam dispositivos e serviços digitais.

Questão 6: Quais são os meios de comunicação que mais utiliza?

Alternativas de resposta: 1 – Móvel, 2 – Telefone fixo, 3 – Internet

- Pretendeu-se saber qual dos meios é mais utilizado na comunidade para se comunicarem. Quais os meios de comunicação mais disseminados entre os inquiridos.

Questão 7: Quantas Pessoas possuem telefone móvel em sua casa?

Alternativas de resposta: 1 – Uma, 2 – De duas a três, 3 – Mais de três

- Procurou-se saber com esta questão o rácio de cidadão por famílias que usam telemóvel, para aferir-se o grau de acesso às tecnologias de massas, mais utilizadas. As famílias Africanas são em média, constituídas por sete pessoas.

Daí a preocupação de saber a cobertura telefónica, entre as pessoas que vivem na mesma casa.

Questão 8: Possui um computador pessoal?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- Por muito tempo, o uso e a posse de computadores era um quase exclusivo de quem tinha mais posses. Hoje a aquisição e o uso de computadores ficou mais acessível para pessoas e empresas. Qual o rácio de inquiridos que possui computador próprio.

Questão 9: O seu Computador está conectado à Internet?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não, 3 – Possuo mais de um

- Questão para perceber os índices de conectividade através de computadores pessoais à Internet. Com as respostas será possível comparar também a quantidade e variação de computadores entre as zonas rurais e as zonas urbanas.

Questão 10: Quantas vezes vão solicitar serviços públicos?

Alternativas de resposta: 1 – Uma vez por semana, 2 – Duas vezes por semana, 3 – Quinzenal, 4 – Mensalmente, 5 – Trimestralmente

- Na tentativa de saber a frequência com que os cidadãos se deslocam fisicamente à procura dos serviços públicos, questiona-se a periodicidade mínima com que cada cidadão solicita os serviços públicos.

Questão 11: O atendimento nos serviços públicos é?

Alternativas de resposta: 1 – Rápido, 2 – Moroso, 3 – Razoável

- Procurou-se saber qual a percepção da qualidade de atendimento dos serviços públicos que os inquiridos possuem. A exigência de um melhor atendimento e participação na vida pública tem aumentado significativamente. A

democratização das sociedades, alargam os direitos e deveres dos cidadãos de exigiram aos servidores públicos respostas céleres e por vezes em tempo real, pelo que impõe um novo paradigma de atendimento focando a acção da Administração Pública a melhoria da qualidade de vida e do bem estar dos cidadãos.

Questão 12: Quais os serviços que mais solicita nas Instituições públicas?

Alternativas de resposta: 1 – Banco, 2 – Electricidade, 3 – Atestado de residência, 4 – Cartório, 5 – Imposto, 6 – Saúde, 7 – Educação, 8 – Água, 9 – Polícia, 10 – Bombeiro, 11 – Biblioteca

- Saber quais os serviços públicos que os cidadãos procuram nas instituições governamentais, avaliando os seus níveis de demanda e de que forma as Tecnologias de Informação pode simplificar o acesso, colocando o digital ao serviço do cidadão, pela via do auto-atendimento e com a compensação de minimizar de custos e tempo.

Questão 13: Acha que os cidadãos da sua região usariam a Internet ou outros meios para acederem a um determinado serviço público?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- Procurou-se saber sobre as acessibilidades e da aproximação das instituições às zonas de residência dos cidadãos. Ainda é comum em Angola, encontrar localidades em que o cidadão para ter acesso aos serviços públicos tem que se deslocar algumas dezenas ou menos centenas de quilómetros para poder obter um documento ou solicitar um serviço público.

Questão 14: A actual localização dos serviços públicos facilita o tratamento das suas preocupações?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- Com essa questão o objectivo principal visou saber se a actual localização geográfica dos serviços públicos não tem dificultado a resolução dos

problemas por parte dos cidadãos, visto que há nos dias de hoje ferramentas tecnológicas que podem encurtar distância e o cidadão resolver os seus problemas sem sair de casa, bairro ou cidade.

Questão 15: Possui correio electrónico pessoal?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- A ideia principal que se pretendeu com essa questão, era saber se já há entre os entrevistados ou na sociedade Angolana, a cultura de utilização de *e-mails* pessoal, capaz de facilitar a troca de correspondência interpessoal ou com os órgãos da administração pública.

Questão 16: Como acede a Internet?

Alternativas de resposta: 1 – PC casa, 2 – PC serviço, 3 – PC escola, 4 – Telemóvel, 5 – Outros locais públicos

- Hoje os cidadãos podem aceder à Internet em vários locais. Pretendeu-se saber junto dos entrevistados, quais os locais mais utilizados para aceder à Internet, para comunicar com amigos, familiares ou interagir com os agentes da Administração Pública.

Questão 17: É utilizador de uma rede social?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- O fenómeno das redes sociais tem ganho um espaço significativo em todo o mundo. Hoje o número de utilizadores em Angola tem vindo a aumentar. O uso de redes sociais permite a difusão de mensagens e a partilha de informações úteis e não úteis de forma rápida. Em muitos casos, as redes sociais tem serviço de meio multiplicador de informação a uma velocidade sem precedentes. Por exemplo em alguns países, usam-se as redes sociais, para a mobilização social e política, como é o caso do fenómeno da chamada primavera árabe, que assolou alguns países do norte do continente Africano. É assim importante, avaliar se os inquiridos são utilizadores das redes sociais.

Questão 18: Para si, acha que o custo dos serviços de comunicações é?

Alternativas de resposta: 1 – Elevado, 2 – Razoável, 3 – Não faço ideia

- Os custos das telecomunicações variam em cada país. Há Estados em que os níveis de investimentos em infra-estruturas de telecomunicações, tem tido um impacto positivo na vida dos cidadãos, porquanto permitem a redução significativa dos custos para os utilizadores e consumidores finais. Com isso, pode ser registada uma diminuição dos índices de infoexclusão e o alargamento do acesso à informação e às tecnologias. Procurou-se assim saber avaliar a opinião dos inquiridos sobre a questão dos custos dos serviços de comunicações.

Questão 19: Possui TV em sua casa?

Alternativas de resposta: 1 – Sim, 2 – Não

- Sendo que a utilização da televisão tem-se tornado mais acessível para os cidadãos, proporcionando-lhes uma informação mais global e plural, mesmo assim, é bem provável que uma boa franja de cidadãos ainda não possuem esse meio facilitador para o acesso à Informação e ao entretenimento. Por essa razão procurou-se saber o rácio de cidadãos que possui TV em sua casa.

5.2.3.1 Procedimento de aplicação do questionário aos cidadãos

Após a elaboração dos questionários, procedeu-se aos esforços para a sua aplicação a um número máximo de cidadãos de forma a obter uma amostra que forneça informação complementar para o estudo em curso.

Para testar o procedimento e o próprio inquérito, cuja versão final se encontra no Anexo 10, foi aplicado 29 pessoas, para a sua validação, realizando-se um teste-piloto que levou apenas a algumas pequenas correcções na formulação das questões e organização do trabalho. Os inquiridos tiveram alguma dificuldade em perceber o que era pretendido, pelo que se optou por realizar, de forma oral, uma pequena

introdução. Referiram, no entanto, que após leitura do questionário na sua totalidade, se tornou mais fácil perceber o que era o Governo Electrónico Local – reforçando a importância de colocar essas questões relacionadas, logo nas perguntas iniciais e solicitar a leitura integral dos questionários antes de efectuar a sua resposta.

O teste-piloto foi realizado na Província do Bengo, no Instituto Superior Técnico de Angola, polo do Bengo, onde o investigador tinha sido anteriormente docente. A aplicação do questionário ocorreu durante a primeira semana de Outubro de 2013.

No global, foram recolhidos 827 questionários (um número apreciável de questionários cuja imagem, está no Anexo 11), dos quais se consideraram válidos, após verificação das respostas, apenas 772, repartidos pelas Províncias de Luanda, do Bengo, do Cuanza Norte e do Uíge, conforme especificado na Tabela 16.

Tabela 16 – Distribuição por Província, das respostas ao questionário aos cidadãos

Província	Número de respostas	Percentagem
Luanda	305	39.5
Bengo	156	20.2
Cuanza-Norte	155	20.1
Uíge	156	20.2
Total	772	100%

O processo de recolha de dados dos questionários foi realizado num período de três meses, entre o mês de Outubro e Dezembro de 2013 e envolveu o investigador, auxiliado por uma equipa de mais quatro elementos que foram acompanhando todo o esforço de recolha e organização dos dados (Manuel Fernando, Raúl Sebastião, Mateus Congo e Isaac Campemba).

Em função de cada província, diferentes estratégias foram seguidas para o esforço da recolha de dados por questionário. Assim, no caso de Luanda, foram estabelecidos contactos mais formais para realizar a recolha de dados em três instituições, que foi contactadas e se disponibilizaram a colaborar, cedendo um espaço para a recolha de questionários, após chamada a potenciais voluntários. Em complemento, foram ainda realizada uma recolha de respostas pessoa a pessoa, em espaços públicos, usando as praças onde potencialmente circulam mais pessoas, decorrente da sua actividade diária. A Tabela 17 lista os esforços de recolha de dados na Província de Luanda que decorreu entre os meses de Novembro e Dezembro de 2013.

Tabela 17 – Esforço de recolha de questionários na Província de Luanda

Local de recolha de dados	Data de emissão Data de recepção	Anexo
Província de Luanda		
Universidade Metodista de Angola UMA	09-10-2013 19-11-2013	Anexo 12
Universidade Piaget de Angola UNIPIAGET	09-10-2013 20-11-2013	Anexo 13
Instituto Superior Kangonjo de Angola ISKA	09-10-2013 30-11-2013	Anexo 14
Locais públicos (várias praças)	Novembro e Dezembro	

A recolha de dados nas restantes Provinciais foi apenas realizada em locais públicos, nomeadamente praças onde era possível encontrar mais pessoas e à saída de escolas, o que permitiu a recolha de informação de uma população mais disponível para responder aos questionários. A recolha foi realizada, solicitando aos participantes a sua resposta em processo voluntário entre os meses de Outubro e Dezembro, tendo a equipa já mencionada acompanhado e assistido de forma presencial essas mesmas respostas. A Tabela 18 resume o esforço realizado para as Provincias do Bengo, do Uíge e do Cuanza Norte.

Tabela 18 – Esforço de recolha de questionários nas Provincias do Bengo, Uíge e Cuanza Norte

Local de recolha de dados	Meses de recolha (2013)
Província do Bengo	
Três municípios: Caxito, Dembos e Bula-Atumba Locais públicos (praças) À entrada das escolas: - Escola de Formação de Professores Kimamuenho - Instituto Médio Politécnico do Bengo - Escola Superior Pedagógica	Outubro, Novembro, Dezembro
Província do Cuanza Norte	
Aplicados na sede de Província Locais públicos (praças) À entrada das escolas: - Escola Superior Pedagógica do Cuanza Norte	Outubro, Novembro, Dezembro
Província do Uíge	
Aplicados na sede da província, município de Uíge Locais públicos (praças) À entrada das escolas: - Instituto Superior de Educação do Uíge	Outubro, Novembro, Dezembro

5.3 Resumo do capítulo

O capítulo apresentou a abordagem metodológica utilizada para realizar o trabalho. Foi apresentada a metodologia Investigação-Ação, tendo como instrumentos de recolha de dados, uma pesquisa documental, a realização de entrevistas aos responsáveis políticos e executivos e a aplicação de um questionário aos cidadãos.

Foram realizadas duas entrevistas, uma no Ministério das Administração do Território e outra com o Governo da Província de Luanda. Foi aplicado um questionário aos cidadãos a 29 pessoas, para a sua validação (teste-piloto). O questionário modificado foi posteriormente aplicado nas Províncias do Bengo, de Luanda, do Cuanza-Norte e do Uíge, tendo sido obtidas 772 respostas válidas. Os guiões dos inquéritos realizados (dois para as entrevistas e um para o questionário) foram apresentados e descritos os seus conteúdos, bem como se procedeu de idêntica forma, para o questionário ao cidadão.

CAPÍTULO VI – PROPOSTA DE UM MODELO CONCEPTUAL DE GOVERNO ELECTRÓNICO LOCAL PARA O CONTEXTO DE ANGOLA

6 Introdução

Neste capítulo é apresentada a proposta de um modelo conceptual do Governo Electrónico Local para o contexto de Angola juntamente com descrição da sua evolução ao longo do trabalho realizado e em consequência do processo de Investigação-Acção.

O modelo proposto procura alinhar e adaptar os elementos relevantes para viabilizar uma prática de Governo Electrónico Local, com as grandes prioridades do Estado Angolano, em termos de políticas públicas de curto, médio e longo prazo, conforme especificadas no Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola para o período 2013-2017 (médio prazo), bem como com as premissas inscritas na Estratégia Nacional Desenvolvimento de Angola, de longo prazo, na estratégia dominada *Angola 2025*.

Segundo o Ministério das Finanças da República Angola (2014) o Plano Nacional de Desenvolvimento de Médio Prazo (PND, 2013-2017) “*tem o enquadramento estratégico de longo prazo estabelecido pela Estratégia Nacional Angola 2025, que fixa as grandes orientações para o desenvolvimento de Angola, nomeadamente:*

- (i) *Garantir a Unidade e a Coesão Nacional;*
- (ii) *Construir uma Sociedade Democrática e Participativa, garantindo as liberdades e direitos fundamentais e o desenvolvimento da sociedade civil;*
- (iii) *Promover o Desenvolvimento Humano e o Bem-Estar dos Angolanos, assegurando a Melhoria da Qualidade de Vida, Combatendo a Fome e a Pobreza Extrema;*
- (iv) *Promover o Desenvolvimento Sustentável, Competitivo e Equitativo, garantindo o Futuro das Gerações Vindouras;*

- (v) *Promover o Desenvolvimento da Ciência, Tecnologia e Inovação;*
- (vi) *Apoiar o Desenvolvimento do Empreendedorismo e do Sector Privado;*
- (vii) *Desenvolver de Forma Harmoniosa o Território Nacional; e*
- (viii) *Promover a Inserção Competitiva da Economia Angolana no Contexto Mundial e Regional.*

Com base nestas linhas orientadoras do desenvolvimento do País, foi concebida a arquitectura do PND – Plano nacional de Desenvolvimento de Angola – com vista a simplificar a compreensão da cadeia de relacionamento dos elementos que o compõe.

A Figura 9 apresenta de forma sucinta, mas completa, o PND. Desta forma são enunciados os relacionamentos entre fundamentos, estratégia, objectivos e políticas, expressando o grau de preocupação que as questões associadas com a política de desenvolvimento do território assumem, enquanto referencial das opções estratégicas e dos projectos estruturantes, considerados prioritários, no contexto do período em curso.

A apresentação do PND, no capítulo sobre o modelo conceptual do Governo Electrónico Local, visa reforçar a preocupação de alinhar e contextualizar os princípios estruturantes do Modelo Conceptual às prioridades do Governo de Angola, assegurando o necessário enquadramento com as prioridades nacionais e potenciando assim a sua aplicabilidade.

A relação que se estabelece, entre o PND e o Modelo Conceptual do Governo Electrónico Local, tem por objectivo assegurar a sua eventual adopção pelas entidades interessadas, e dele se retirar o máximo proveito, afim melhorar a prestação de serviços, com o recurso ao potencial tecnológico ou digital, garantindo deste modo, uma administração participativa e inclusiva.

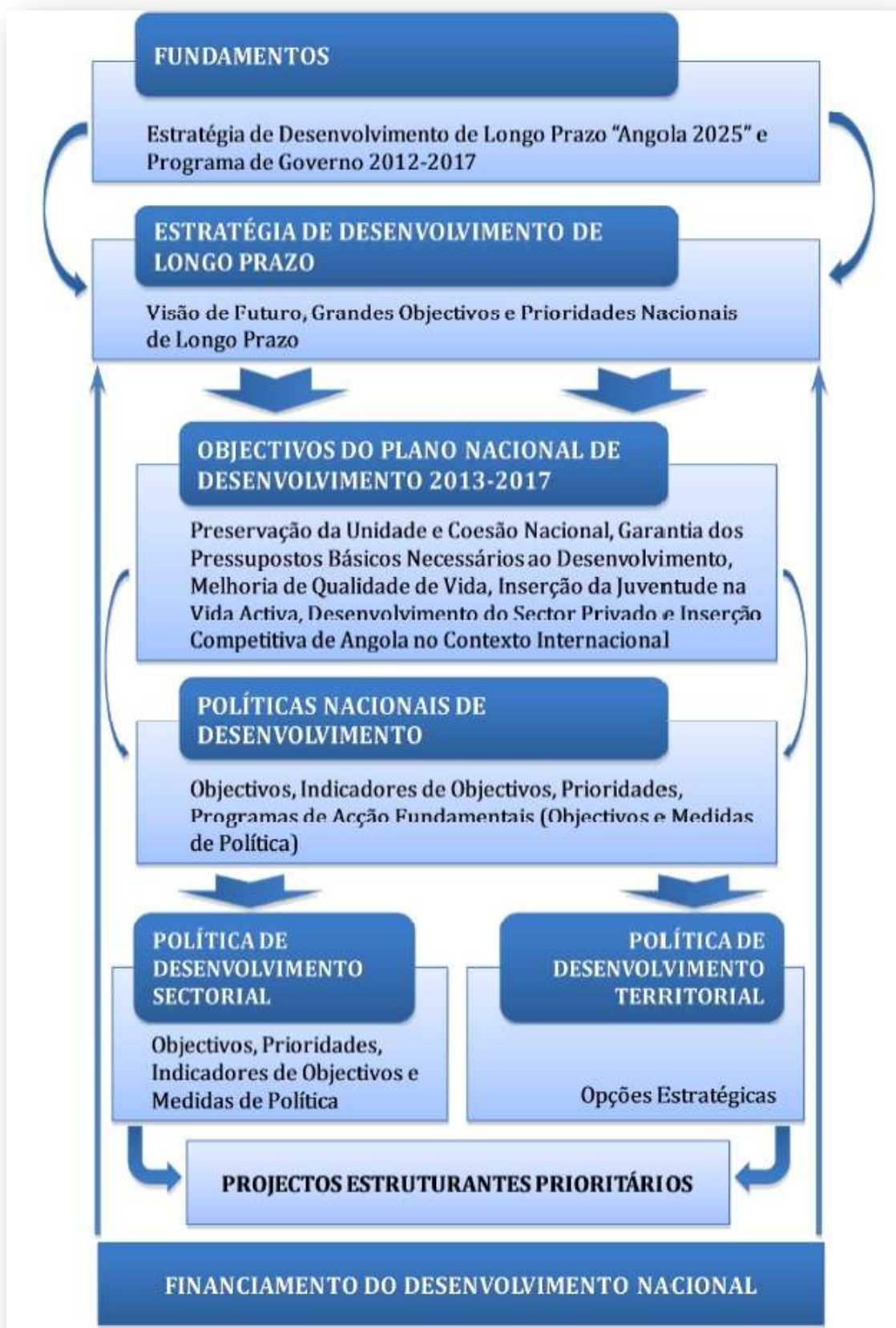


Figura 9 – Arquitectura do Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola
 Fonte: Adaptado de Ministério das Finanças de Angola (<http://www.minfin.gv.ao>)

Considerando o PND e propondo um modelo conceptual para o Governo Electrónico Local, uma questão se coloca: como é que as linhas de força explicitadas nele podem ser transformadas em ocorrências associadas com o digital? A resposta passa por considerar o modelo como uma referência orientadora que auxilia na abordagem estruturada de projectos tecnológicos, com a concepção e construção de plataformas digitais, que por um lado, asseguram a desmaterialização de processos e procedimentos da Administração Local tradicional e, por outro, garantam que o desenvolvimento e modernização da Administração Pública Local.

Essa modernização deve permitir que a actividade se processe de forma digital, através das várias ferramentas disponibilizadas pelo Governo Electrónico Local incluindo, por exemplo, o auto-serviço no contexto do atendimento ao cidadão e o incremento de participação activa dos cidadãos, bem como o exemplo para uma abordagem mais digital das interacções de valor, no quadro da actividade empresarial, mas também enquanto indivíduos a interagir com a sociedade e o seu território.

6.1 Processo de construção do Modelo Conceptual para o contexto de Angola

O modelo conceptual “*é a descrição de alto nível de como um sistema está organizado e funciona*”, conforme defendido por Johnson e Henderson, num artigo da revista Interactions de Janeiro de 2002. Segundo ainda (Nonaka, 1991), citado por Fidalgo (2012), apresenta os modelos como “*o último passo para a criação de conhecimento e o desenvolvimento de um modelo real. No modelo, resolvem-se as contradições e os conceitos, tornam-se transferíveis por meio da lógica consistente e sistemática*”.

O modelo conceptual proposto, revisita os conceitos apresentados, nomeadamente os associados com um maior enquadramento da Sociedade da Informação e das suas características, bem como com as noções de Governo Electrónico, Governo Electrónico Local, Governação Electrónica e Governança Electrónica. Adicionalmente é respeitado o requisito de alinhamento com o contexto de Angola.


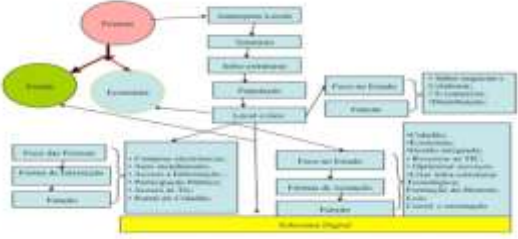
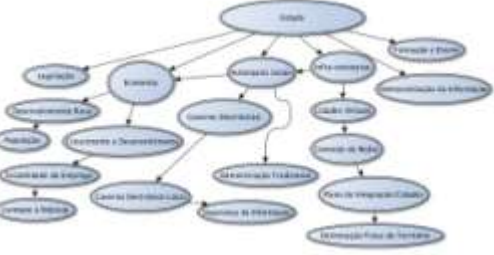
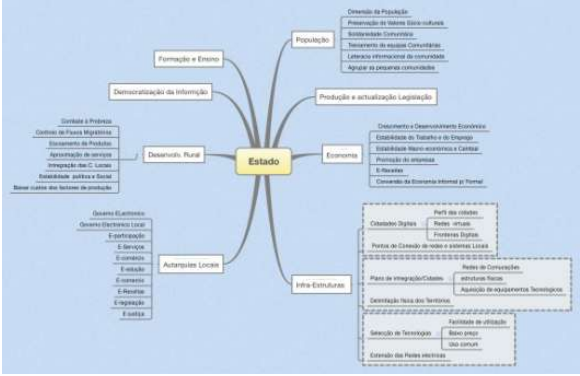
Sublinha-se que foi este o objectivo principal: o de contribuir, através de um modelo conceptual que respeite a realidade Angolana e que esteja alinhado com os esforços já em curso de Governo Electrónico, mas orientado para o poder local.

A construção do modelo proposto é suportada pelo trabalho de investigação realizado e que se baseou nos seguintes elementos:

- Organização e funcionamento do Estado Angolano (Quadro Legal e o Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola de curto, médio e longo prazo *Angola 2025*);
- Referencial teórico, conforme apresentado no quadro da Sociedade da Informação e dos conceitos associados com o Governo Electrónico;
- Realização de uma pesquisa documental ao material entretanto disponível sobre práticas de Governo Electrónico nos países de língua oficial Portuguesa em Africa e, em particular, no caso de Angola;
- Realização de entrevistas aos responsáveis políticos e executivos, de forma a enquadrar os esforços e a posição corrente das iniciativas associadas com o Governo Electrónico;
- Realização de um questionário aos cidadãos sobre os aspectos associados com o perfil e potencial de utilizadores de serviços do Governo Electrónico Local.

Desta forma e de acordo com os ciclos de Investigação-Acção, foram considerados vários ciclos de iteração que resultaram na construção de um modelo prévio e de duas propostas transitórias para a obtenção do modelo final (Tabela 19).

Tabela 19 – As quatro propostas do modelo para o GEL no contexto de Angola

Modelo	Representação
<p>Modelo Prévio Foco na Soberania Digital</p>	
<p>Modelo Operacional Foco na operacionalização da Soberania Digital</p>	
<p>Modelo de Conceitos Foco nas questões do território e na hierarquia do Estado</p>	
<p>Modelo Final Foco na governança do território e centrado no Estado</p>	

A evolução resultou assim em quatro propostas que a Tabela 19 apresenta num resumo do percurso realizado:

- (i) Um modelo prévio: centrado nas questões de Soberania Digital e identidade do território;
- (ii) Um modelo operacional: que apresenta maior detalhe para assegurar as questões de Soberania Digital;
- (iii) Um modelo de conceitos: que apresenta uma hierarquia das preocupações de referência para o território e centrado no Estado;
- (iv) O modelo final: que propõe uma visão para enquadrar as autarquias locais e a viabilização do Governo Electrónico Local, incluindo a sua integração com o Estado, que ocupa um lugar central.

6.2 Modelo Prévio

A Proposta da estrutura do modelo de desenvolvimento do Governo Electrónico Local baseou-se numa avaliação prévia do contexto de Angola, e foram incluídos como os elementos centrais do modelo, aqueles que respondem à satisfação das necessidades das pessoas (pois são estas o fim último do estudo). Em especial, no nosso contexto existe uma preocupação de aliar esta dimensão principal das pessoas, à economia e ao Estado (como restantes elementos de alto nível que formam um espaço de relacionamento entre si). Assim, o Estado constitui-se como um dos elementos centrais para a prossecução das políticas públicas e do bom uso do conceito de Governo Electrónico.

A construção do modelo conceptual, teve várias transformações, na medida em que foi evoluindo a abordagem conceptual e o tratamento da informação recolhida através da aplicação de questionários e da realização de entrevistas, foi de melhorar de igual modo, quer a tipologia gráfica do modelo, quer a ampliação de elementos básicos, tal como podemos observar na Figura 10.

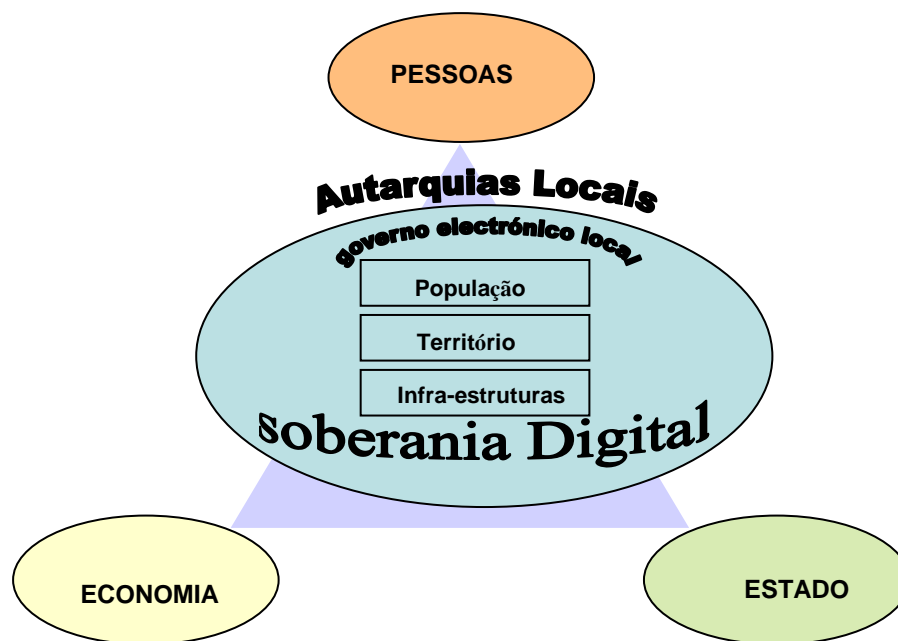


Figura 10 – Modelo Prévio

O esforço de contribuição do modelo é no sentido de proporcionar um enquadramento adequado para a Administração Local do Estado (Autarquias Locais) que ainda não estão em funcionamento, mas previstas para o futuro próximo. Quando se pretender adaptar ou recorrer às potencialidades do recurso ao Governo Electrónico Local, devem ser considerados como um modelo de referência.

Para uma Autarquia Local explorar o potencial do Governo Electrónico (com base no modelo prévio proposto), para melhorar a sua eficácia e eficiência na prestação de serviços ao cidadão ou Empresas, deve ter em conta o seguinte:

- Pessoas: são o centro da acção de um Governo. É a quem se destina o serviço prestado pela Administração Pública (consideradas como quantidade de população);
- Autarquias Locais: os receptores do próprio modelo proposto. A autarquia é a entidade a quem cabe implementar o modelo proposto;
- População: população é um elemento fundamental para facilitar o planeamento da acção e a abrangência que o sistema deve dispor;

- Território: espaço físico existente tutelado pelo poder local. Inclui as infra-estruturas que comportam os meios necessários para garantir o seu funcionamento;
- Soberania digital: pressupõe que os órgãos Autárquicos devem ter o controlo e garantir a independência dos seus sistemas, constituindo também um contínuo de identidade e assegurando a sua autonomia e representatividade territoriais;
- A economia: é a base de sustentabilidade quer do Estado, quer das pessoas e, por consequência, de um dado território;
- Estado: é o sujeito competente para executar e monitorar a acção de todos os restantes componentes acima descritos.

O contributo resultante da adopção deste modelo tem como pressupostos os seguintes princípios:

- Cada elemento do modelo proposto, representa uma entidade, categoria, cujo sistema deve ter presente as suas especialidades ou seja para a implementação do modelo, cada elemento deve ser estudado e ser definido o seu papel e posicionamento. Por exemplo, no caso das pessoas, é necessário distinguir a existência de facetas, muitas vezes conflituosas, como é o caso de determinada pessoa, poder ter um ou vários papéis, como cliente ou consumidor ou como contribuinte;
- O Governo Electrónico deve constituir-se como a estrutura básica do Estado, facilitando e agregando os activos para a sustentabilidade da acção do Estado e dos cidadãos, quer em termos de controlo, quer em termos de capacidade de resposta;

- O modelo, a sua concepção, teve em conta a realidade e o contexto de Angola, visto que através dos questionários feitos aos cidadãos, permitiu perceber as necessidades efectivas das pessoas e, pelas entrevistas, do Estado, bem como o nível da literacia digital existente;
- O modelo conceptual oferece uma nova forma de pensar a Administração dos territórios e das pessoas e evidencia uma forma mais aberta aos cidadãos de participarem directamente na vida pública através, da mediação baseado no digital;
- A proposta de modelo conceptual para o desenvolvimento do Governo Electrónico Local constitui um instrumento indicativo para o planeamento Local;
- É possível relacionar e operacionalizar esse relacionamento nos elementos propostos no modelo conceptual, que se complementam entre si;
- O modelo proposto, adapta uma perspectiva Angolana, mas com suporte nos modelos internacionais da literatura de Governo Electrónico. Difere em relação a outros modelos, na forma da arrumação e disposição dos elementos;
- Traz como preocupação adicional a questão da Soberania Digital, um assunto que ainda não faz parte das discussões quer da comunidade académica local, quer das entidades da Administração Pública Local. Mas é importante ao constituir um elemento complementar ao território, que torna a informação do território e que requer, tal como o espaço físico, o acautelar da sua soberania;
- É um modelo cuja construção, se baseou nas experiências de terceiros, obtidas através da pesquisa, realizadas a dois grupos, nomeadamente entidades de decisão política e dos próprios cidadãos.

O modelo prévio proporcionou um ponto de partida para uma segunda fase de investigação mais focada em testar a sua fiabilidade e assegurar a inclusão dos elementos e real enquadramento com a realidade Angolana.

6.3 Modelo Operacional

Embora tivesse sido realizado um esforço genuíno para que a funcionalidade do modelo prévio proposto no face ao Governo Electrónico Local reunir implicitamente a maior parte das condições essenciais para a satisfação das necessidades das pessoas e das empresa, o mesmo rapidamente se revelou limitado pelo facto de na sua configuração não referir muitos elementos que ainda constituem desafios estruturantes para o contexto de Angola.

Desta forma, são explicitados um conjunto de factores adicionais que resultam da pesquisa documental efectuada e que genericamente procurar salvaguardar os elementos essenciais que uma Administração Local (Autarquias Local) deve propor-se a oferecer com eficiência e eficácia, nomeadamente:

- (i) Saúde;
- (ii) Educação;
- (iii) Combate à pobreza;
- (iv) Infra-estruturas rodoviárias terciárias;
- (v) Comércio rural;
- (vi) A construção de infra-estruturas de desporto, a recuperação do tecido cultural;
- (vii) A criação de espaços de lar, a agricultura.

Em consequência é apresentado um Modelo Operacional, com base nos elementos do Modelo Prévio que procura detalhar os factores adicionais em falta e estabelecer os seus relacionamentos. Não se trata de dois modelos num mesmo trabalho. Procurou-

se em função da evolução da investigação, melhorar o primeiro modelo, introduzindo novos elementos e propor outra configuração que possa explicitar melhor os níveis de relacionamento e de funcionamento dos vários elementos que compõe do modelo conceptual.

A primeira proposta de modelo está baseada num formato triangular e dispõe de apenas três elementos estruturantes (Pessoas, Economia e Estado) que concentram em si, os restantes elementos. No segundo modelo, para além dos três elementos referidos, foram incluídos outros elementos adicionais e foram arranjados graficamente de modo a serem promovidos:

- (i) Desenvolvimento rural;
- (ii) Infra-estruturas;
- (iii) Formação e ensino;
- (iv) População;
- (v) Democratização da informação;
- (vi) Produção e actualização legislativa;
- (vii) Autarquias Locais.

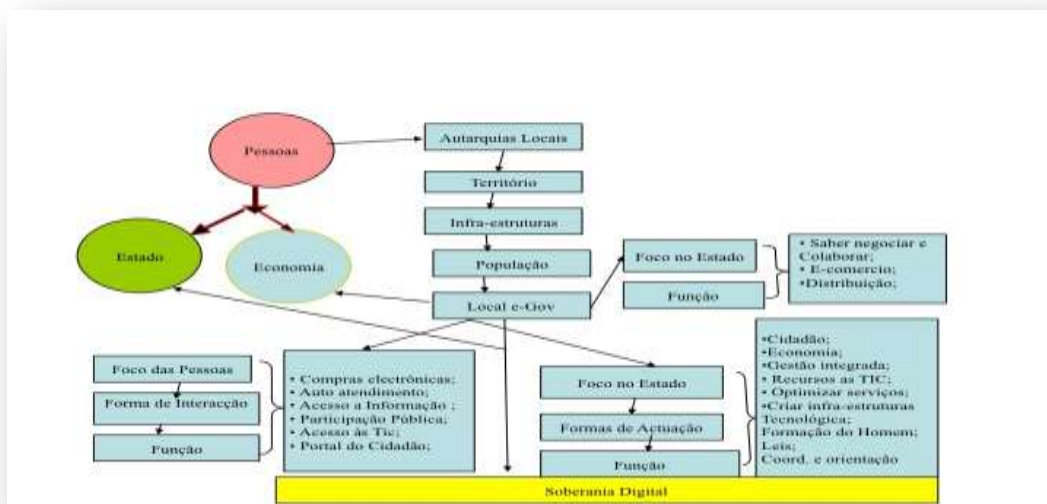


Figura 11 – O Modelo Operacional

Da Figura 11 verifica-se que o relacionamento entre Pessoas – Estado – Economia mantêm a posição equidistante que está consagrada no Modelo Prévio, mas os restantes elementos do seu interior são organizados e relacionados com base num suporte que garanta a Soberania Digital e assim, complemente a responsabilidade pelo governo do território, com as questões e desafios trazidos pelo digital e pela Sociedade da Informação.

Com o objectivo de proporcionar o enquadramento para a construção e desenvolvimento que proporcione a exploração de plataformas digitais que integrem estas preocupações, o modelo expõe de forma mais visível, os elementos que constituem os factores críticos para a Soberania Digital, vista como um dos modelos distintivos de assegurar a responsabilidade e governação de proximidade sobre o território, agora não só na sua vertente física, mas também digital. Esta noção de considerar *“uma autoridade digital para o território como complemento para o espaço público”* e assim lidar com os desafios digital foi inicialmente avançada por Gouveia (2004b).

6.4 Modelo de Conceitos

O Modelo de Conceitos representado na Figura 12 contou com a experiência dos dois modelos anteriores (modelo prévio e modelo operacional) e resultou das entrevistas com os responsáveis políticos e operacionais do Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola (PND) de médio e longo prazo.

Em consequência, a disposição gráfica dos elementos básicos do modelo prévio e do modelo operacional – Pessoas, Estado e Economia – parecem não indicar os relacionamentos que alinhem com o PND e não colocam no centro da operacionalização do modelo, aquela que é a opção prevalecente no contexto nacional Angolano e expresso no seu plano de longo prazo: o Estado e o seu fortalecimento.

Deste modo, o modelo é revisto, considerando o Estado como o dinamizador e beneficiário do Governo Electrónico Local. Por seu lado, o Governo Electrónico

Local deve assegurar um serviço com eficiência e eficácia aos cidadãos e às empresas mas que garanta a coesão ao primeiro nível de soberania nacional.

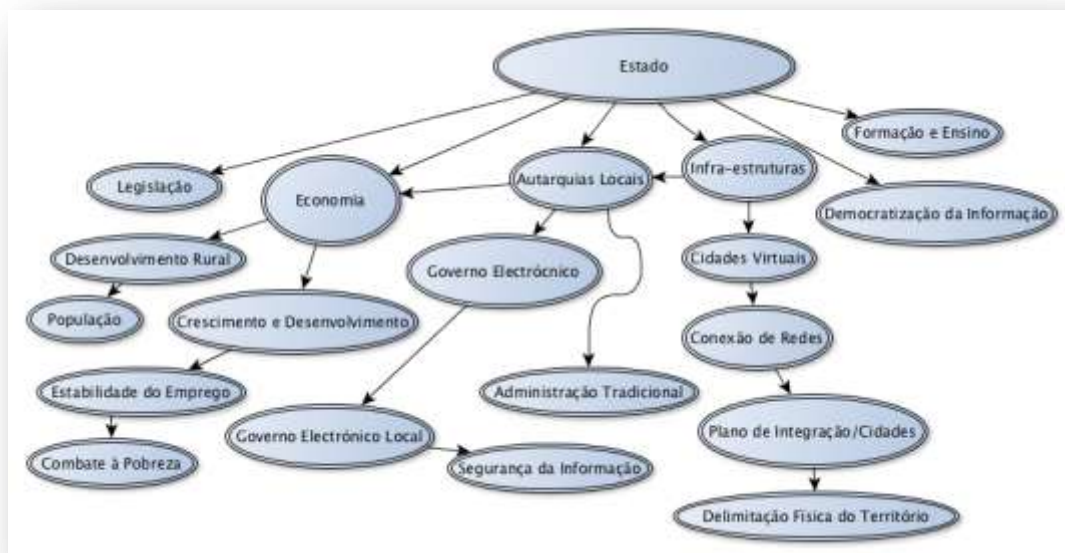


Figura 12 – Modelo de Conceitos

Este modelo limita bastante o papel do Governo Electrónico Local, subordinando o mesmo ao Governo Electrónico e limitando a sua esfera de influência as questões de segurança da informação, ao mesmo tempo que identifica as preocupações maiores das Autarquias Locais com as questões da economia e das infra-estruturas.

Esta hierarquização re-equaciona o papel das Autarquias Locais e exige uma maior consciência dos limites e do contexto Angolano. Por sua vez, importa clarificar o espaço de intervenção de modo a garantir capacidade de acção e realização – aspectos que o Modelo de Conceitos veio clarificar no que concerne às fronteiras e limites dos componentes a considerar.

6.5 Modelo Final

O propósito final do trabalho, tal como consta do objectivo principal da investigação, é de criar e apresentar uma proposta de um modelo conceptual para o Governo Electrónico Local, baseado no Contexto Angolano. Dessa forma, as experiências de outros Países Africanos de Língua Portuguesa, por estes apresentarem

similitudes de estágio de desenvolvimento do Governo Electrónico e com contextos socioculturais que se aproximam, são consideradas.

A análise dos dados recolhidos com a aplicação de questionários sobre o estágio da literacia digital dos cidadãos Angolanos e ainda a realização de entrevistas e recolha de documentação sobre os planos e programas de reconstrução de infra-estruturas existentes, bem como a cobertura de serviços do Estado para cidadãos e empresas, proporcionaram um melhor conhecimento do ambiente em que pode ser implementado o Governo Electrónico Local e, por sua vez, proporcionou informação para a concepção de uma proposta de modelo viável e sustentada. O referencial metodológico utilizado (Investigação-Acção) permitiu uma interacção que proporcionou a proposta do Modelo Final ao quarto ciclo de investigação.

Assim, os elementos a considerar são os apresentados de acordo com a sua hierarquia de ligação ao Estado. Genericamente, o modelo contém um conjunto factores de primeira hierarquia que preocupações de primeiro nível, alinhados com os planos estratégicos do Estado Angolano (População; Legislação; Economia; Infra-estruturas; Autarquias Locais; Desenvolvimento rural; Democratização da informação e Formação e ensino) e cada um deles podendo ser estruturado de acordo com um conjunto de elementos, conforme listado na Tabela 20

Um dos factores da Tabela 20 é o associado com as Autarquias Locais e é aquele que constituiu o foco do nosso estudo. Os seus elementos são os associados com o recurso e integração entre as funcionalidades do Governo Electrónico e o Governo Electrónico Local que, por sua vez, contempla um conjunto de instrumentos que proporcionam o suporte local à população (factor do modelo) pela e-participação (elemento, associado com o Governo Electrónico Local) e, da mesma forma, com um ou mais dos seus elementos, conseguem cobrir os restantes factores.

Tabela 20 – Hierarquia dos elementos que compõem o Modelo Final

Factores	Elementos	Observações
Estado		Nível zero, central
População	<ul style="list-style-type: none"> - Número da população - Preservação de valores sócio-culturais - Solidariedade comunitária - Treino de equipas comunitárias - Literacia informacional da comunidade - Agrupar as pequenas comunidades 	Nível um
Legislação		Nível um
Economia	<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento e desenvolvimento económico - Estabilidade do trabalho e do emprego - Estabilidade macro-económica e cambial - Promoção das empresas - E-receitas - Conversão da economia informal p/ formal 	Nível um
Infra-estruturas	<ul style="list-style-type: none"> - Cidades digitais - Perfil das cidades - Redes virtuais - Fronteiras digitais - Pontos de conexão de redes e sistemas locais - Plano de integração/cidades - Redes de comunicações - Estruturas físicas - Aquisição de equipamentos tecnológicos - Delimitação física dos territórios - Selecção de tecnologias - Facilidade de utilização - Baixo preço - Uso comum - Extensão das redes eléctricas 	Nível um
Autarquias Locais	<ul style="list-style-type: none"> - Governo Electrónico - Governo Electrónico Local: <ul style="list-style-type: none"> - E-participação - E-serviços - E-comércio - E-educação - E-receitas - E-legislação - E-justiça 	Nível um, com os elementos em estudo
Desenvolvimento rural	<ul style="list-style-type: none"> - Combate à pobreza - Controlo de fluxos migratórios - escoamento de produtos - Aproximação de serviços - Integração das comunidades locais - Estabilidade política e social - Baixar custos dos factores de produção 	Nível um
Democratização da informação		Nível um
Formação e ensino		Nível um

Do mesmo modo que este elemento (e-participação) permite a ligação com este factor (população), todos os restantes elementos, viabilizam o relacionamento com os factores restantes e assim permitem a cobertura das necessidades de informação em base digital para integrar no contexto local, o relacionamento dos diferentes actores do território.

A Tabela 21 ilustra a associação destes elementos com os factores do Modelo Final, centrando o Governo Electrónico Local, como mediador dos relacionamentos com a informação digital, no contexto do território. Verifica-se que cada um dos sete elementos associados com o Governo Electrónico Local pode estar associado com mais do que um dos factores, constituindo um forte elemento de integração e viabilizando o esforço de investimento no seu desenvolvimento.

Tabela 21 – Cobertura dos factores do Modelo Final pelos elementos do GEL

Factores	Elementos do Governo Electrónico Local	Relacionamentos						
		1	2	3	4	5	6	7
Estado	- E-justiça - E-receitas	1	2					
População	- E-participação - E-serviços			3	4			
Legislação	- E-legislação					5		
Economia	- E-comércio - E-serviços				4		6	
Infra-estruturas	- E-serviços - E-justiça - E-receitas	1	2		4			
Desenvolvimento rural	- E-educação - E-comércio						6	7
Democratização da informação	- E-participação - E-educação			3				7
Formação e ensino	- E-educação							7

A Figura 13 apresenta o Modelo Final como um mapa mental organizado em torno do Estado, que tem como um dos factores, as Autarquias Locais. Estas, por sua vez integram as preocupações com o Governo Electrónico Local.

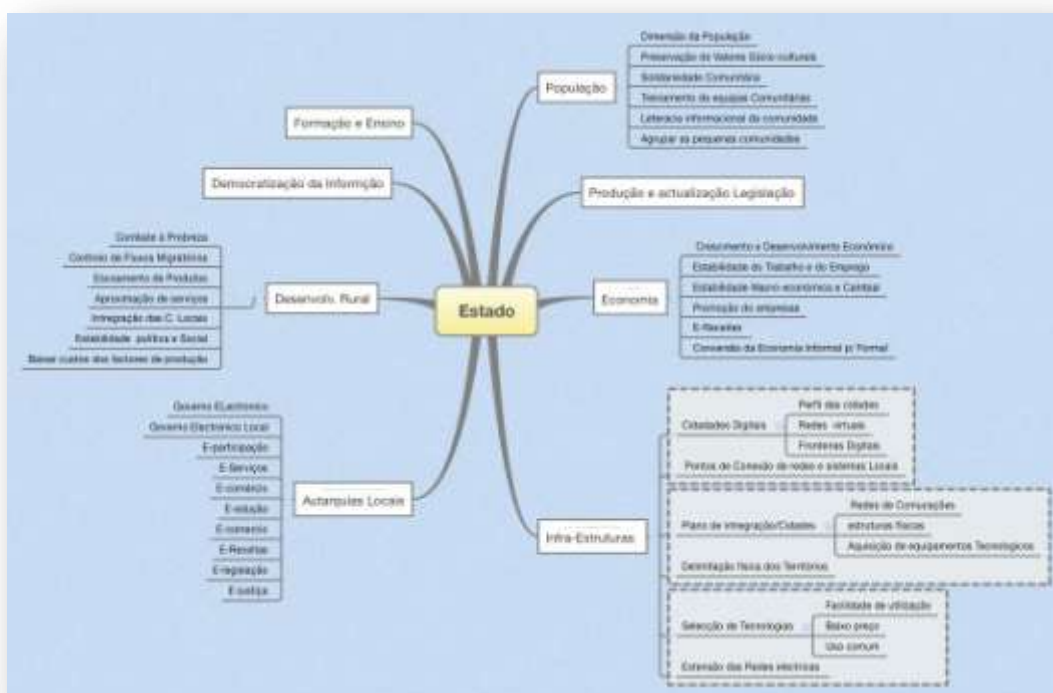


Figura 13 – Modelo Final

O modelo conceptual que se apresenta, pretende ser um contributo para a implementação do poder Autárquico para o contexto de Angola. Um poder fundamental para o funcionamento de órgãos colegiais autónomos, que cuja sobrevivência dependerá em certa medida da capacidade de arrecadação de receitas e de dar resposta célere aos cidadãos, cada vez mais exigentes, informados e integrados na tão propalada aldeia global.

Na prática do que se pretende, é que o modelo resolva a satisfação de serviços básicos elencados por Gouveia (2004), que atentam-nos para o seguinte:

- (i) *“O poder político e a Administração Pública local, incluindo as relações com o poder central, a Administração Pública e as diversas instituições que tutelam diferentes aspectos da sociedade no território;*

- (ii) *O sistema de educação, nomeadamente infantários, ensino básico, secundário, profissional, vocacional, politécnico, universitário e contínuo;*
- (iii) *O sistema de saúde, incluindo centros de saúde, hospitais e clínicas e demais organizações associadas à prestação de cuidados médicos e de saúde preventiva;*
- (iv) *Os sectores produtivos e agrícolas, bem como as empresas afectas ao terciário e às novas tecnologias, configurando a actividade económica privada do território;*
- (v) *O desporto, cultura e lazer, agrupando desde os clubes, agremiações desportivas e culturais, equipamentos e infra-estruturas de apoio ao desporto, cultura e tempos livres;*
- (vi) *Ambiente e qualidade de vida, que inclui as preocupações com o desenvolvimento sustentável e com o desenvolvimento de um território que assegure as melhores condições para o desenvolvimento e vida do indivíduo.*

O modelo final proposto apresenta os aspectos essenciais, baseados nos conceitos sobre o Governo Electrónico Local, alicerçado com os dados recolhidos a partir da aplicação dos questionários. Os elementos chave estão devidamente interconectados em função das suas valências e correspondência. Ficaram aclarados os principais pilares do modelo, nomeadamente, as Pessoas, o Estado e a Economia, mas consagrados de acordo com a especificidade do contexto de Angola.

As Pessoas porque representam o capital mais importante de qualquer sociedade, são o ponto de partida para a materialização do modelo conceptual. O Estado, é a entidade representativa de uma sociedade: constam das suas atribuições, a gestão da população, do território e das tecnologias. Tem igualmente a incumbência de criar as condições favoráveis para que os cidadãos beneficiem dos proventos da Sociedade da Informação. Por último, a Economia, força para gerar rendimento e impulso para o desenvolvimento, que proporcionam a riqueza pessoal e colectiva.

No futuro, para a implementação do modelo do Governo Electrónico Local proposto, é necessário desenvolver-se uma plataforma digital, que incorpore os elementos descritos na proposta, bem como aqueles relacionados com o conceito e a prática do Governo Electrónico Local e sua integração com as iniciativas de Governo Electrónico nacional e respectivas plataformas e serviços.

A criação de infra-estruturas tecnológicas e o treino dos utilizadores (funcionários e munícipes) são outros dos elementos a levar em linha de conta para o bom aproveitamento do Governo Electrónico Local.

6.6 Resumo do capítulo

Neste capítulo abordou-se inicialmente, a relação que deve-se existir entre as linhas orientadoras do desenvolvimento de Angola de médio e longo prazo, para a construção do modelo conceptual. Seguidamente, foram apresentados os principais conceitos do modelo a propor e a sua evolução, durante o decurso da investigação.

Em segundo lugar, abordou-se o modelo prévio, na perspectiva de que foi o princípio de um processo que conduziu à construção do modelo final, que representa a proposta de um modelo conceptual para o Governo Electrónico Local no contexto de Angola. Foram apresentados os modelos intermédios e discutida a sua contribuição para o resultado final.

O modelo final resultou da evolução dos anteriores e da incorporação da recolha de dados realizada por via da pesquisa documental, das entrevistas e dos questionários realizados. A discussão do modelo avaliou ainda da sua viabilidade e de como pode ser aplicado, bem como da importância do alinhamento dos planos estratégicos, como factor crucial para a adopção do modelo proposto para o contexto de Angola.

CAPÍTULO VII – APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS DAS ENTREVISTAS E QUESTIONÁRIO AOS CIDADÃOS

7 Introdução

Este capítulo apresenta os resultados das entrevistas realizadas e a aplicação dos questionários aos cidadãos em quatro Províncias, nomeadamente, de Luanda, do Bengo, do Cuanza Norte e do Uíge.

Algumas das instituições onde foram enviadas solicitações para as entrevistas não chegaram a responder ao pedido que lhes foi endereçado. As entrevistas com os dirigentes tiveram uma participação menor do que o pretendido e muitos não aceitaram conceder entrevista. Portanto, foram obtidas 2 em 6 respostas possíveis. No entanto, foram obtidos dados relevantes para o estudo e as duas respostas produziram resultados que valem a sua partilha.

O esforço de recolha dos questionários aos cidadãos constituiu uma experiência de campo inovadora, no contexto Angolano. Foram obtidos 772 questionários válidos, em quatro diferentes Províncias. A grande dificuldade encontrada na aplicação de questionários foi, no essencial, a falta de cultura de participação nesse tipo de trabalho. Algumas das pessoas contactadas para responderem os questionários recusavam-se alegando que nunca fizeram este tipo de trabalho.

7.1 Apresentação dos resultados das entrevistas

Foram concretizadas duas das seis entrevistas planeadas, conforme o plano prévio estabelecido para a recolha de informação junto dos executores políticos associados com o Governo Electrónico no contexto de Angola.

7.1.1 Entrevista no Ministério da Administração do Território

É transcrita a entrevista realizada no Ministério da Administração do Território, no dia 22 de Novembro de 2013, com início às 11h50, com duração de 50 minutos.

Foi interlocutora a Sr.^a Felisbela Ceita, Directora do Gabinete de Intercâmbio Internacional, em representação do Ministro da Administração do Território. O processo teve início com a solicitação da entrevista em carta dirigida, conforme especificado no anexo 5 e seguindo o guião de entrevista do Anexo 3.

P. Começamos por agradecer o facto de terem recebido o nosso documento da solicitação da entrevista, visto que nem sempre é possível sermos bem-sucedidos.

R: O Sr. Ministro tem gosto em receber. Desta vez, não foi possível por razões de calendário.

P. A entrevista enquadra-se no âmbito do trabalho de investigação para colher dados para a elaboração da Tese de Doutoramento em curso na Universidade Fernando Pessoa.

R: Tomamos conhecimento tão logo recebemos o documento que foi despachado pelo Sr. Ministro.

P. Gostávamos de saber quais as tarefas principais deste ministério?

R: Este Ministério tem a função de coordenação da actividade da administração local do Estado. Antes coordenava também as tarefas do registo eleitoral.

P. Quais são os grandes programas que este ministério tem?

R: São vários os programas que este ministério tem. Destacam-se a reforma da administração local do Estado; o reordenamento territorial; a informatização de toda legislação sobre a administração local; a preparação de condições de infra-estrutura para o suporte das autarquias locais.

P. Como estabelecem a comunicação com as administrações municipais?

R: Actualmente, usamos o papel. De quando em vez, usamos o e-mail.

P. O Ministério usa um e-mail institucional?

R: Sim usamos. Tem facilitado a recepção e expedição de documentos para as várias instituições, mas ainda não é muito frequente a sua utilização.

P. As Administrações Municipais estão bem servidas em matérias das TIC?

R. O uso das TIC nas Administrações Municipais, estão longe para aquilo que é o desejado.

P. Em termos de potencial humano, o ministério já possui recursos humanos para garantir o funcionamento das autarquias locais?

R: Não temos recursos humanos com muitas qualificações, isto porque actualmente, a pirâmide está invertida, ou seja, os ministérios têm mais pessoal qualificado em relação às províncias. É intenção do ministério sanear muitos quadros da administração central para as administrações municipais. Por além disso, tem o IFAL – Instituto da Administração Local do Estado, que está a formar quadros para trabalharem nos municípios. Também o IFAL tem enviado formadores para os municípios e ministram formações aos funcionários da administração local.

P. O IFAL também utiliza o e-learning para formar os quadros?

R: Existe sim esta modalidade, para assegurar futuramente a formação de quadros nas zonas rurais.

P. A população já usa as TIC para tratar os seus assuntos?

R: Não é frequente. Poucas pessoas têm acesso às TIC. Temos ainda muito trabalho a fazer.

P. A actual configuração do território nacional é o ideal?

R: Não. Temos os projectos de dividir alguns municípios porque são muito extensos. Também pensamos em elevar algumas comunas na Categoria de município.

P. Voltamos à questão das autarquias locais. De quem é a competência e como vão funcionar?

R: O MAT só tem competência de criar as condições de infra-estruturas de funcionamento e outros órgãos como a AN (Assembleia Nacional) tem definir o seu funcionamento, embora a nossa Constituição Consagra o princípio da gradualidade na implementação das mesmas.

P. O MAT possui alguma página da Internet?

R: Tem sim uma página, onde divulgamos toda actividade do MAT. Ela não permite actualmente a interacção com os cidadãos. Futuramente pensamos transformar a situação existente numa página Web mais interactiva.

P. Como são arrecadadas as receitas nas Administrações municipais?

R: O cidadão interessado vai até a um banco e ele próprio faz o depósito do emolumento ao banco.

P. Achas que a governação electrónica iria facilitar o sistema de arrecadação de receitas?

R: Certamente que sim. Isto facilitaria com que o cidadão mesmo estando em casa ou no escritório pode pagar as suas obrigações fiscais.

P. Achas que a governação electrónica pode ajudar a aproximação dos serviços da administração aos cidadãos?

R: Certamente que sim. Hoje há muito fluxo de cidadãos que se têm deslocado para as administrações municipais até para tratar um simples documento. E o e-Gov tem potencial que pode ser aproveitado para promover a boa governação.

P. Existe coordenação com outros Ministério quando pretendem implementar as TIC no MAT?

R: Tem havido concertação quando se implementa projecto de TIC, fundamentalmente com o Centro Nacional das Tecnologia de Informação e Comunicação.

P. No trabalho é proposto um modelo de governação electrónico baseado nos seguintes elementos Pessoas, Economia e Estado. Achas que há outros elementos que podiam ser agregados neste modelo, na sua opinião?

R. Pessoalmente penso que esses elementos são suficientes, até porque são aqueles que definem o objecto da acção do Estado, tal como mencionou (O Povo, o Estado, a Economia, O Território, as Infra-estruturas, etc.) porque sem estes elementos não há acção do Estado.

P. Há outros elementos, refiro-me Programa e Projecto que gostaria de elencar mais que ao longo da nossa entrevista não foram mencionados?

R: Penso ter dito tudo. Talvez dizer que se estiver a necessitar de mais informações, o nosso Ministério está disponível para cooperar. Também temos o nosso sítio na Internet, que pode ser consultado para obter mais informações acerca da nossa actividade. Finalmente, temos que agradecer em nome do Sr. Ministro o facto de ter escolhido o MAT para complemento à vossa investigação.

P. Devo agradecer em meu nome e da Universidade Fernando Pessoa, por terem aceite receber-nos para esta entrevistas que será bastante importante para o nosso trabalho de investigação. Obrigado

7.1.2 Entrevista com o Governo Provincial de Luanda

As entrevistas associadas com o trabalho realizado foram direccionadas para entidades oficiais do Executivo Angolano. No total foram seleccionados quatro Governos Provinciais: Luanda, do Bengo, do Cuanza Norte e do Uíge. Para a concretização das entrevistas, foram endereçadas cartas de solicitação (a enviada para o Governador da Província de Luanda está no Anexo 6) e dado o conhecimento das entrevistas padronizadas (o guião de entrevista aos Governadores das Províncias está reproduzido no Anexo 1). No que concerne aos Governos Provinciais, foi apenas obtida resposta positiva da Província de Luanda, cuja interacção se relata a seguir.

As Autoridades do Governo Provincial de Luanda optaram por realizar um encontro geral onde participaram os Administradores Municipais e das Cidades, no formato de diferente do da entrevista e em que foi discutido o potencial do Governo Electrónico em Luanda, as suas perspectivas e desafios, para a audiência dos quadros dirigentes dos diferentes municípios que compõem a Província de Luanda. O formato escolhido para o encontro foi o de um seminário de apresentação do Plano de Integração das Redes, no âmbito da Governo Electrónico.

Desta forma, o encontro com o Governo da Província de Luanda ocorreu no dia 13 de Novembro de 2013, presidido pela Vice-Governadora para o Sector Económico, com a Participação dos Administradores dos Municípios de Belas, Quiçama, Cacuaco, Cazenga, Viana, Icolo e Bengo; e ainda da Comissão Administrativa das Cidades de Luanda. Estiveram também presentes dois técnicos de cada uma das Administrações Municipais presentes. O responsável pela condução dos trabalhos e apresentação do tema foi o Eng.º Augusto Mota de Carvalho, Coordenador Nacional do Projecto de Implementação da Rede Privativa e-Gov do Governo Angola.

Este projecto, segundo Carvalho (2012), o Projecto de Governo Electrónico começou a sua implementação efectiva no ano de 2010. O Projecto tem como perspectiva a Interligação de todo o funcionalismo público. O Projecto dispõe de equipamentos tecnológicos a serem instalados na Sede do Governo da Província de Luanda e nas Administrações Municipais e nas Comissões Administrativas de Luanda e nos Distritos Urbanos.

Segundo ainda afirmações de Augusto Mota de Carvalho no seminário, está em construção em Luanda um *Datacenter*, para o suporte da Governação Electrónica em Angola, com a finalidade de armazenamento de dados. De igual modo, está em construção o centro de segurança de dados, para a protecção de dados de forma a assegurar as questões associadas com a segurança e soberania digital do Estado Angolano. O custo do projecto está orçado em 130 milhões de Dólares (Carvalho, 2014).

Carvalho (2014) revela que o actual modelo de Governo Electrónico em curso vai levar em consideração, o aproveitamento das infra-estruturas de TIC existentes, a fim de ser adaptado e integrado no Projecto geral de e-Gov.

Em termos de responsabilidades institucionais, Carvalho assegura que haverá partilha de responsabilidades, em que as Administrações Municipais de Luanda vão responsabilizar-se na criação de condições de infra-estruturas e na instalação de redes de comunicações nas Administrações Municipais e Cidades e a Comissão do e-Gov fará a montagem de equipamentos e a formação do potencial humano.

A rede da fibra óptica, esta lançada em toda cidade de Luanda. Dada a envolvimento marítima sobre Luanda, os serviços de acessos às Comunicações poder ser feitos por via das infra-estruturas de Cabo Submarino já existentes. Por outro lado, Carvalho afirma que a principal provedora do e-Gov é a Empresa HUAWEI¹⁶.

Foram ainda referidos os principais constrangimentos do Governo Electrónico em Angola, particularmente em Luanda;

- Paralelismo de Projectos sobre o Governo Electrónico, dentro do Estado;
- Escassez de Recursos Humanos qualificados;
- Falta de infra-estruturas tecnológicas nas Administrações Municipais e Cidades de Luanda;
- Dificuldades de Coordenação das várias iniciativas de Governo Electrónico;
- Perspectivas de e-Gov, muito focado para Governo-para-Governo (G2G).

Segundo (Carvalho, 2014) apresenta primeiro as palavras-chave do Governo Electrónico e seguidamente faz a representação gráfica do e-Gov, como ilustrado na Figura 14.

¹⁶ A *Huawei* é uma multinacional de origem Chinesa, fornecedora de sistemas e tecnologias de informação. Informação adicional sobre as soluções Huawei de *e-government* em <http://enterprise.huawei.com/en/solutions/trade/governmen/index.htm>



Figura 14 – As palavras-chave no e-Gov Angola
Adaptado de Comissão Nacional de e-Gov Angola

De acordo com a Figura 14, o foco é a melhoria contínua dos processos, fruto da modernização da Administração Pública, de modo a aumentar a inclusão digital.



Figura 15 – Organização funcional do Governo Electrónico em Angola
Adaptado de Comissão Nacional de e-Gov -Angola

De um modo mais elaborado, foi apresentado e discutido o esquema da Figura 15 que ilustra as diferentes dimensões de operacionalização do Governo Electrónico em Angola que contemplam uma organização em quatro camadas de tecnologia: as infra-estruturas tecnológicas; os sistemas transversais; os sistemas sectoriais e a comunicação externa – esta última, orientada para o uso da Internet no diálogo com o exterior do Estado e o uso da tecnologia de Intranet para o funcionamento interno.

Adicionalmente, o programa de mudança organizacional assenta na formação de recursos humanos, nas áreas técnicas, a formação técnica dos utilizadores; e a formação dos utilizadores (Figura 15).

7.2 Apresentação dos resultados do questionário aos cidadãos

7.2.1 Teste piloto do questionário aos cidadãos

Para a validação do questionário que foi aplicado posteriormente a 772 cidadãos, foi realizado um teste piloto para a validação do instrumento. O questionário do teste piloto foi aplicado a um total de 30 elementos, contando já com uma configuração próxima do questionário final, com as 19 perguntas. O tempo que levou a aplicação do referido teste, foi de um mês e quinze dias, com grupos não superiores a 4 elementos de cada vez. Verificou-se que o grau de percepção das questões contidas no questionário foi elevado, considerando o questionário de fácil compreensão sendo que 99% das perguntas foram respondidas na sua plenitude.

As questões colocadas aos entrevistados estão relacionadas com o apuramento do nível de literacia digital, de comunicação e de acesso à informação. Também, consta do questionário que foi aplicado, questões ligadas aos serviços prestados pelos órgãos da Administração Local do Estado, sobretudo o grau de satisfação dos cidadãos aos serviços que lhe são prestados, as infra-estruturas de comunicações existentes nas zonas de residência, concretamente na periferia e zonas rurais. De igual modo, aos entrevistados foram colocadas questões que se prendem com o exercício da cidadania e da participação democrática.

Das respostas obtidas com a aplicação do questionário do tipo exploratório com pergunta do tipo fechadas, múltipla-escolha. Ressalta-se que o conhecimento sobre o Governo Electrónico Local, não está ainda ao nível de todos os entrevistados. Também constatou-se que o uso das Tecnologias de Informação tem ganho espaço considerável e assistimos à sua massificação. O acesso às redes de comunicações ainda é feito com algumas restrições, muito resultado das carências de infra-estruturas. Os meios de comunicação mais utilizados são os telemóveis e a Internet.

O Relatório de apresentação de resultados do teste piloto foi aplicado na cidade de Caxito, Província do Bengo em Angola, para validação de questionário concebido para a recolha de dados, para o suporte da fundamentação prática do trabalho de investigação sobre o Governo Electrónico Local.

O teste piloto foi aplicado a uma população de amostra com um total de 30 cidadãos escolhidos aleatoriamente. A aplicação do teste baseado num questionário¹⁷ do tipo fechado, com perguntas de múltipla escolha. Permitiu a recolha de dados em primeira mão, relevantes, (embora carecendo de prova, tratando-se de uma pesquisa empírica¹⁸) sobre o grau de conhecimento e de desconhecimento pelos cidadãos dos pressupostos básicos que encerram o Governo Electrónico Local. Para tal, procura obter indicadores sobre o entendimento e a importância deste tipo de governação, tendencialmente justificando a necessidade de se prestar atenção à componente da literacia digital dos cidadãos, que reclamam para a necessidade da melhoria dos níveis de interacção, de participação, de democratização para a promoção dos direitos, deveres e garantias de cidadania plena.

O inquérito é do tipo anónimo, de resposta voluntária, baseado no modelo de escolha múltipla, em formato de perguntas com respostas fechadas. O questionário final é apresentado no Anexo 10.

¹⁷ Segundo Freixo (2012) o questionário é o instrumento mais usado para a recolha de dados, constituindo um dos instrumentos de colheita de dados que necessita das respostas por parte dos sujeitos, sendo constituído por um conjunto de enunciados ou questões que permitem avaliar as atitudes e opiniões dos sujeitos ou colher qualquer outra informação junto desses mesmos sujeitos.

¹⁸ É comum dizer-se que a fase empírica que uma pesquisa, visa colher dados, apresentar dados, interpretar os resultados e finalmente comunicar os resultados.

7.2.2 Resultados do questionário aos cidadãos

Os questionários foram aplicados nas Províncias de Luanda, do Bengo, do Cuanza Norte e do Uíge, num total de 827 questionários. No entanto, foram excluídos 55 questionários por não preencherem os critérios de validação (estarem preenchidos na íntegra, serem legíveis e apresentarem a totalidade das folhas de resposta). Deste modo, foram considerados um total de 772 questionários.

Quase metade dos questionários recolhidos – 40% – foi obtida na Província de Luanda, por ser a grande metrópole com cerca de 6,5 milhões de habitantes, e ainda por ser uma Província cujos municípios apresentam características urbanas, semi-urbanas e rurais que permitiram uma recolha mais facilitada. As restantes 3 províncias contribuem com um total muito aproximado de mesmo número de respostas, com 20% cada.

A seguir são apresentados os dados globais do questionário, considerando as 772 respostas e obtendo assim um quadro global para os resultados. Os quadros com as contagens dos resultados incluem estão organizados tendo em atenção cada uma das províncias de forma isolada e o valor global.

A Questão número 1, se já ouviu falar do Governo Electrónico Local, dispunha de três opções de respostas (Sim, Não, Não sei). A Tabela 22 resume os valores obtidos.

Tabela 22 – Quadro resumo das respostas à questão 1 do questionário

Grupo	Sim		Não		Não sei o que é		Total de respostas
Luanda	111	37,8%	127	43,2%	56	19,0%	294
Bengo	58	37,9%	65	42,5%	30	19,6%	153
Cuanza Norte	49	32,2%	64	42,1%	39	25,7%	152
Uíge	57	37,3%	70	45,8%	26	17,0%	153
Total	275	36.6%	326	43,3%	151	20,01%	752

Dos 752 cidadãos que responderam a esta pergunta do questionário, 275 disseram sim e 326 disseram não e 151 não fazem a mínima ideia acerca do que é o Governo Electrónico Local. Os resultados estão ilustrados na Figura 16.

Ainda assim, verifica-se que quase 36,6% dos inquiridos afirma conhecer o termo, o que revela um conhecimento razoável do tema e resulta também do esforço de divulgação que é levado a cabo pelas autoridades, que resulta no reconhecimento do conceito. Acresce ainda que diversos dos inquiridos responderam à questão, após a leitura de todo o questionário, cujas 19 questões, algumas delas fornecem pistas para o que representa o Governo Electrónico Local.

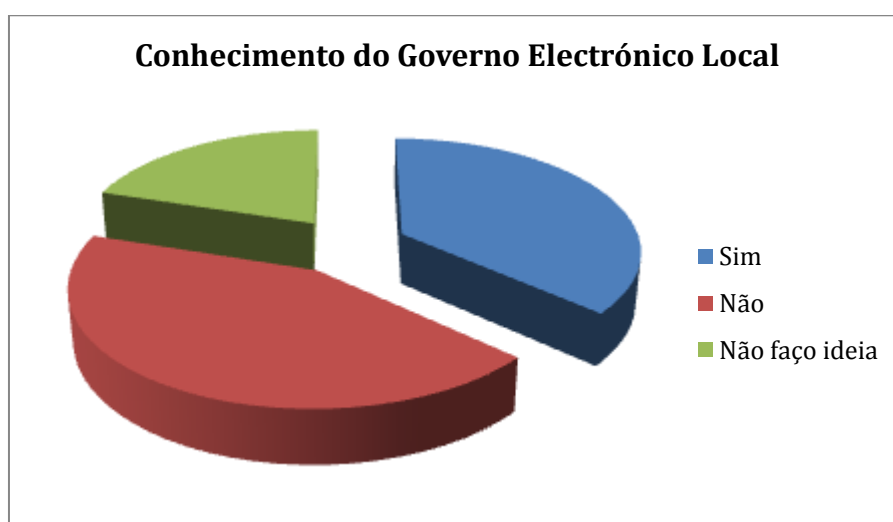


Figura 16 – Questão 1 do questionário aos cidadãos

A Figura 17 inclui os dados discriminados para as 4 províncias. No intuito de percebermos sobre o estágio de conhecimento e da literacia digital das pessoas (inquiridas), formulamos a pergunta número 1, com três hipóteses, obtivemos resultados que demonstram que 275 já ouviram falar do assunto, 326 não sabem do Governo Electrónico e 151 nem sabem da existência desse assunto, tal como se pode observar no gráfico acima. Os dados demonstram que as Províncias de Luanda e do Cuanza Norte representam a maior taxa de desconhecimento do Governo Electrónico, embora os valores se revelem bastante aproximados.

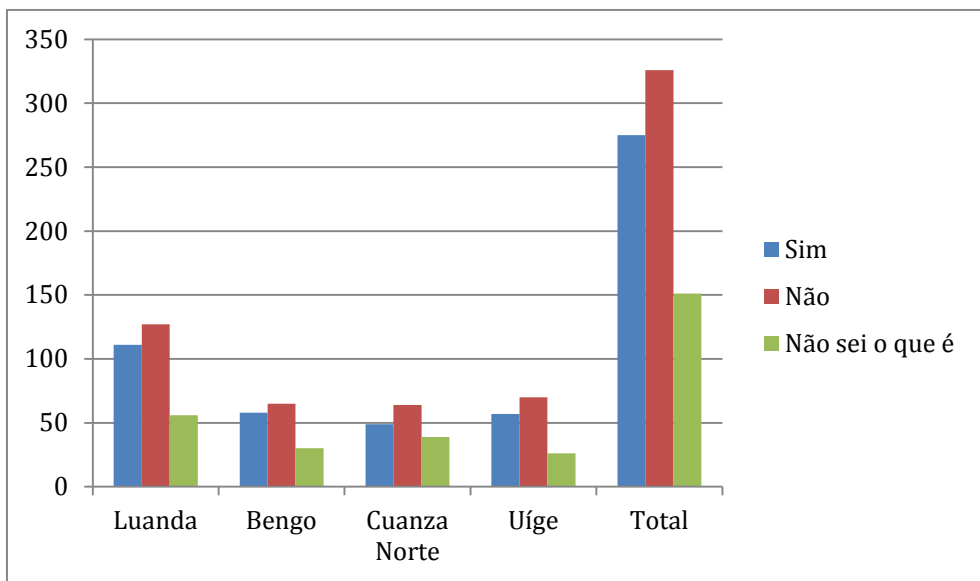


Figura 17 – Resultados da questão 1 para todas as províncias consideradas

A seguir foi colocada a questão se o Governo Electrónico podia melhorar a prestação de serviços da administração pública para os cidadãos, com duas respostas possíveis (sim ou não). Foram obtidas 476 respostas positivas e 246 inquiridos responderam que não. A Figura 18 apresenta os resultados que indicam que 65,9% dos inquiridos afirma esperar que o Governo Electrónico melhore os serviços da Administração Pública.

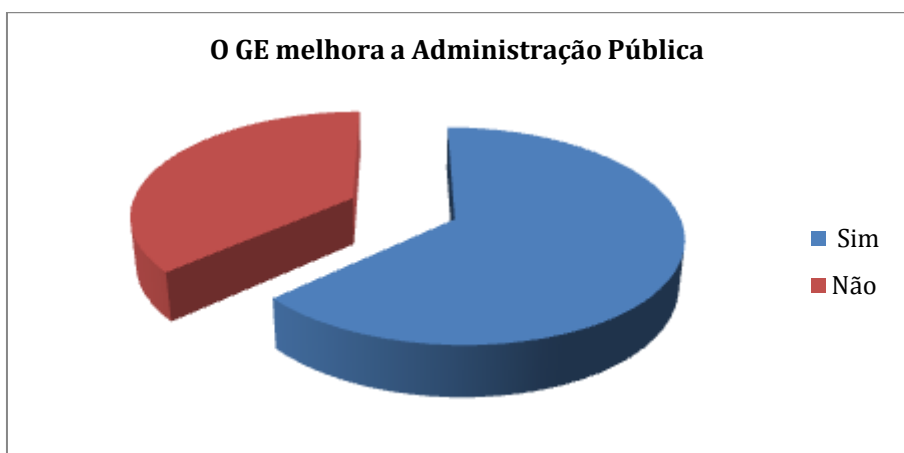


Figura 18 – Questão 2 do questionário aos cidadãos

A Tabela 23 apresenta as contagens para a questão 2 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 23. – Quadro resumo das respostas à questão 2 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
Luanda	175	61,4%	110	38,6%	285
Bengo	101	69,2%	45	30,8%	146
Cuanza Norte	96	63,6%	55	36,4%	151
Uíge	104	74,3%	36	25,7%	140
Total	476	65,9%	246	34,1%	722

Procuramos saber dos nossos inqueridos se o Governo Electrónico pode melhorar as condições de vida dos cidadãos, percebemos que 476 disseram que sim e 246 disseram que o Governo Electrónico não é uma via facilitadora para a melhoria das suas condições vida. Regista-se nesses dados percentagem significativa, ainda desconhecem o potencial existente com a utilização e exploração do Governo Electrónico – é possível comparar os seus valores na Tabela 19.

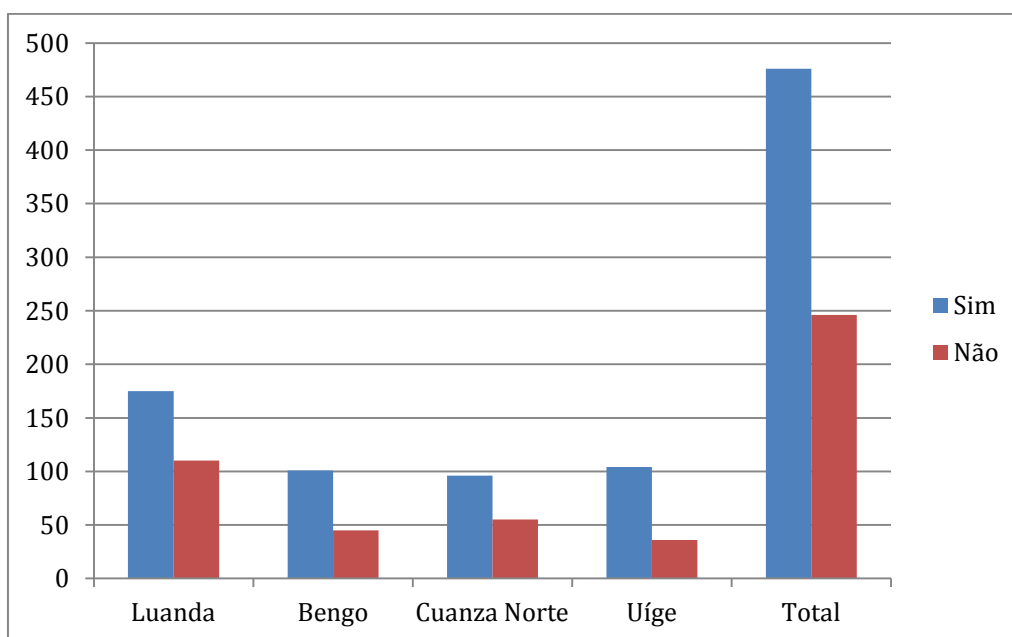


Figura 19 – Resultados da questão 2 para todas as províncias consideradas

Relativamente à questão se Governo Electrónico pode ajudar na aproximação de serviços públicos aos cidadãos (com duas opções, sim e não), os cidadãos num total de 472 responderam que sim e 235 responderam não. Na Figura 20 verifica-se que cerca de 66,8% dos inquiridos reconhece que o Governo Electrónico pode aproximar a administração pública dos cidadãos.

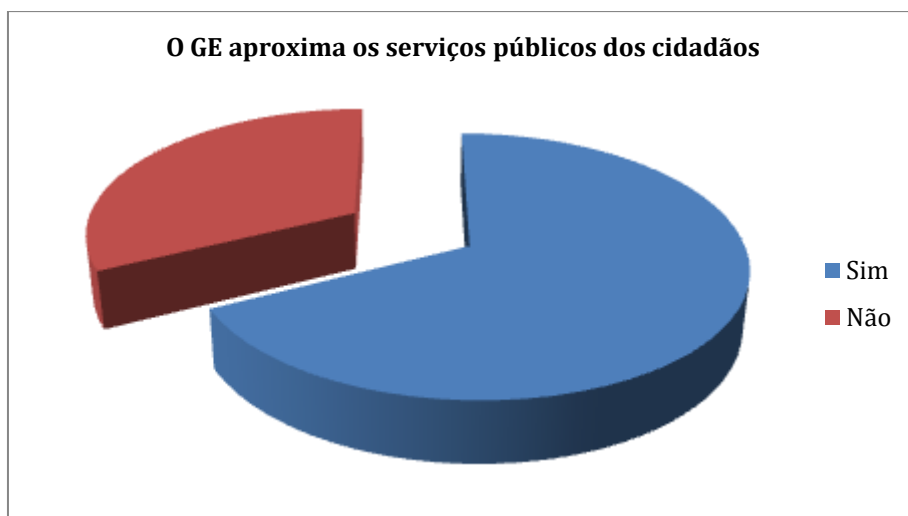


Figura 20 – Questão 3 do questionário aos cidadãos

A Tabela 24 apresenta as contagens para a questão 2 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 24. – Quadro resumo das respostas à questão 3 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Luanda	180	65,0%	97	35,0%	277
Bengo	102	69,9%	44	30,1%	146
Cuanza Norte	88	59,9%	59	40,1%	147
Uíge	102	74,5%	35	25,5%	137
Total	472	66,8%	235	33,2%	707

A questão colocada a cerca da utilização das ferramentas disponíveis com a adopção do digital para aproximar serviços públicos aos cidadãos, percebemos que 472 inqueridos disseram que sim, o potencial do Governo Electrónico ajuda aproximar serviços e cerca de 235 disseram que o Governo Electrónico não dispõe de potencial para ajudar a aproximar serviços, com as boas práticas existentes no digital. A Figura 21 compara os dados para as quatro províncias.

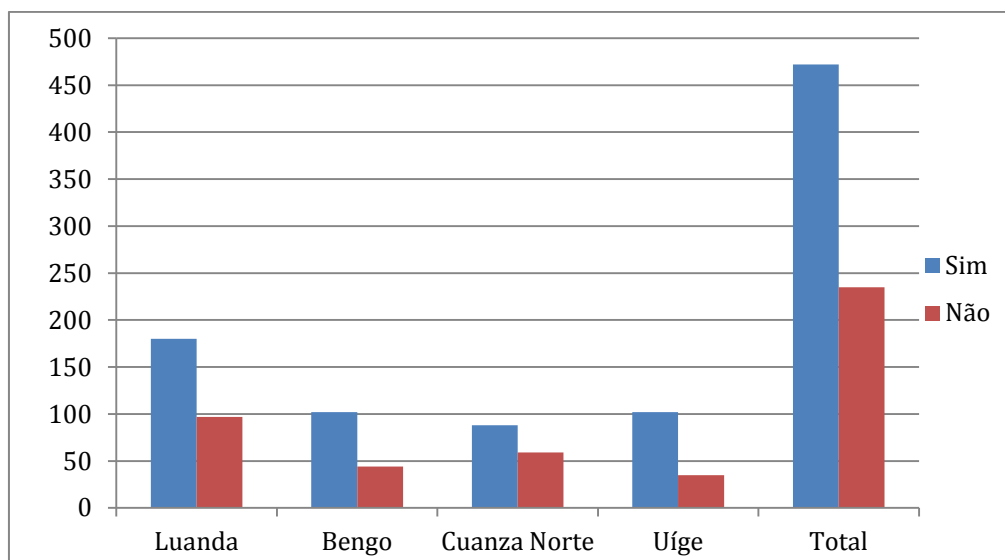


Figura 21 – Resultados da questão 3 para todas as províncias consideradas

Quando chamados a responder sobre o acesso às Tecnologias de Informação, 209 entrevistados responderam que é fácil, 349 afirmam que é razoável e 185 disseram de é deficitário. Neste caso, os valores foram já mais repartidos, com apenas 33,2% a afirmar existir um acesso fácil, contra um valor quase igual ao obtido ao afirmar o contrário (29,4%), conforme Figura 22.

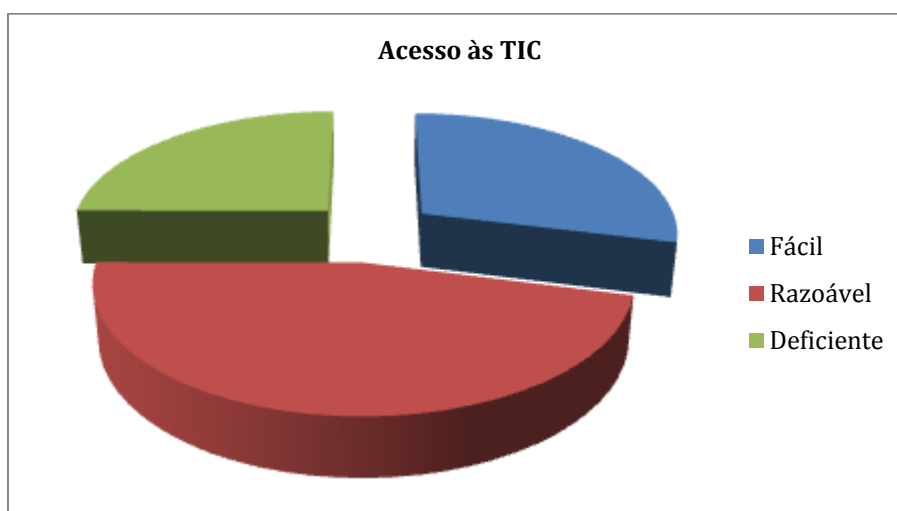


Figura 22 – Questão 4 do questionário aos cidadãos

A Tabela 25 apresenta as contagens para a questão 4 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 25 – Quadro resumo das respostas à questão 4 do questionário

Grupo	Fácil		Razoável		Deficiente		Total de respostas
Luanda	85	32,4%	135	37,0%	80	30,5%	262
Bengo	38	33,3%	84	38,6%	32	28,1%	114
Cuanza Norte	39	26,9%	65	40,7%	47	32,4%	145
Uíge	47	43,5%	65	32,4%	26	24,1%	108
Total	209	33,2%	349	37,4%	185	29,4%	629

Por sua vez, a Figura 23 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 4, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

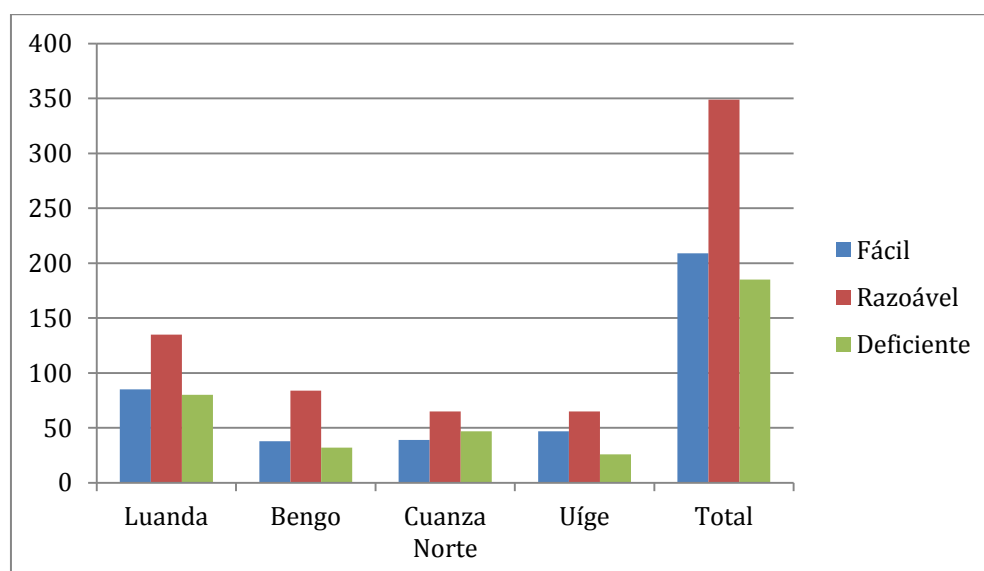


Figura 23 – Resultados da questão 4 para todas as províncias consideradas

Os dados recolhidos mostram que o acesso às tecnologias ainda enferma de restrições, como pode ser aferido nos dados, onde a 209 inquiridos afirmam que é fácil aceder às TIC e 349 afirmam que é razoável. Denotando aqui um equilíbrio aceitável, entre a opção da facilidade e da razoabilidade, embora 158 inquiridos afirmam que o acesso ainda é deficiente. Destaque para os valores de maior facilidade que se destacam na província do Uíge e para a maior ocorrência de acesso deficiente nas províncias de Luanda e Cuanza Norte.

Os entrevistados foram interrogados de modo a avaliar se consideram que o número de pessoas que tem a acesso às TIC é adequado. As respostas apontam que 135 entrevistados disseram que o seu número é elevado (muito); 438 disseram que era

incipiente (pouco) e 162 disseram que era razoável. A Figura 24 mostra dos resultados em comparação e onde se verifica que apenas 16,4% dos inquiridos afirmam existir muitas pessoas com acesso às TIC.

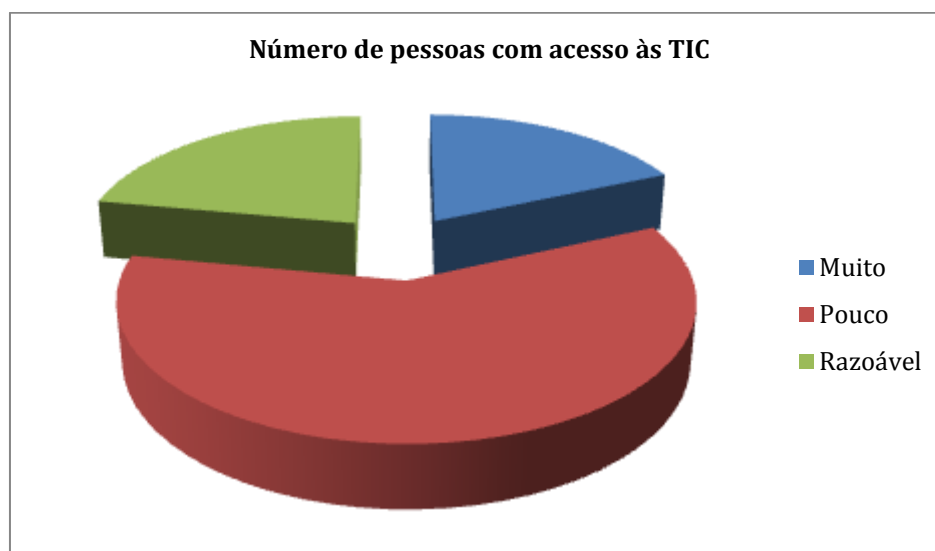


Figura 24 – Questão 5 do questionário aos cidadãos

A Tabela 26 – Quadro resumo das respostas à questão 5 do questionário apresenta as contagens para a questão 5 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 26 – Quadro resumo das respostas à questão 5 do questionário

Grupo	Muito		Pouco		Razoável		Total de respostas
Luanda	54	18,2%	190	64,0%	53	17,8%	297
Bengo	28	18,8%	74	49,7%	47	31,5%	149
Cuanza Norte	32	21,3%	84	56,0%	34	22,7%	150
Uíge	21	15,1%	90	64,7%	28	20,1%	139
Total	135	18,4%	438	59,6%	162	22,0%	735

Por sua vez, a Figura 25 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 5, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

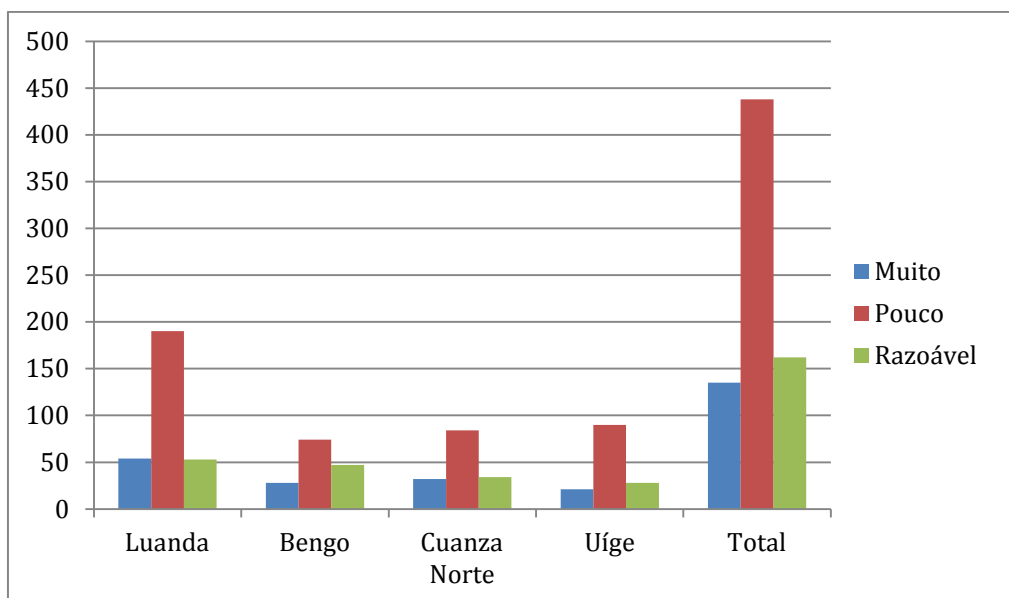


Figura 25 – Resultados da questão 5 para todas as províncias consideradas

Através dos dados acima representados, percebe-se que ainda existe um número maior de pessoas que não tem acesso às TIC, quando comparado com as que têm. Cerca de 135 inqueridos afirmam que é grande o número de pessoas que acedem às TIC e cerca de 438 (por sinal, a maioria dos inquiridos) a achar que existe pouco acesso às TIC e ainda com 162 dos inquiridos que acham que é razoável o número de pessoas com acesso às TIC (um valor de percentagem maior do que os que escolhem a opção mais favorável. Verifica-se que estes dados são ainda mais assertivos nas províncias de Luanda e Uíge a afirmar que o acesso às TIC é ainda deficitário.

A questão colocada aos cidadãos sobre quais os meios de comunicação que mais utiliza, teve como resultados: telemóveis, 698 respostas; telefones fixos, 39 respostas e a utilização da Internet, 103 respostas. Tal demonstra ainda uma orientação para o uso de telemóveis como o meio mais comum de comunicação, no conjunto de inquiridos e que parece estar em sintonia com os resultados da sociedade Angolana. A Figura 26 apresenta um gráfico que ilustra as respostas da questão 6 do questionário aos cidadãos, confrontando as respostas positivas com o total de inquiridos.

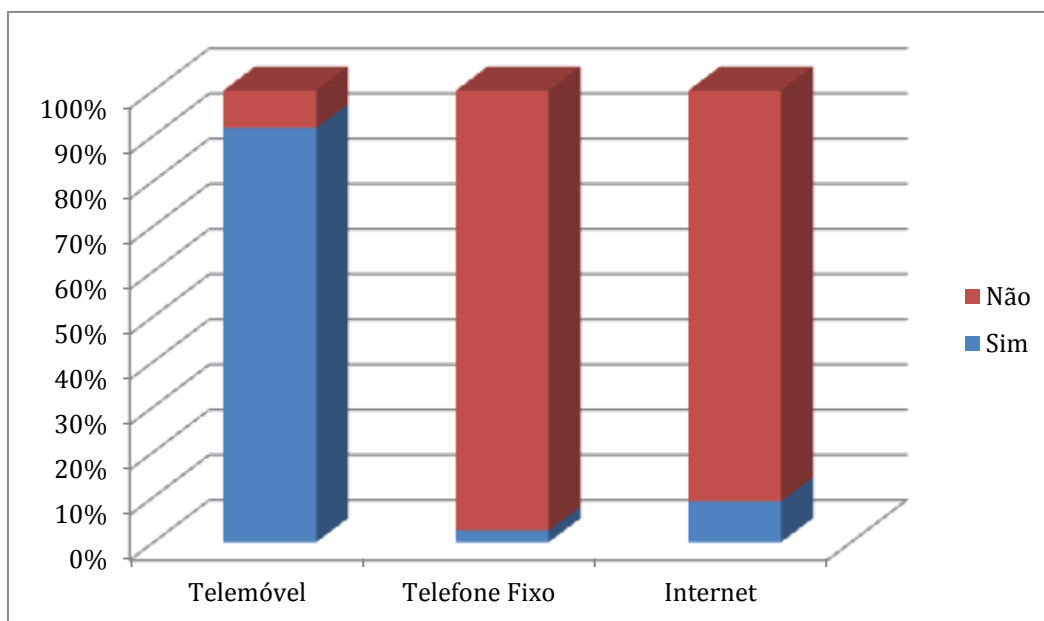


Figura 26 – Questão 6 do questionário aos cidadãos

A Tabela 27 apresenta as contagens para a questão 6 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 27 – Quadro resumo das respostas à questão 6 do questionário

Grupo	Móvel		Telefone fixo		Internet		Total de respostas
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Luanda	282	83,7%	15	4,5%	40	11,9%	337
Bengo	149	83,7%	8	4,5%	21	11,8%	178
Cuanza Norte	125	78,6%	11	6,9%	23	14,5%	159
Uíge	142	85,5%	5	3,0%	19	11,4%	166
Total	698	83,1%	39	4,6%	103	12,3%	840

Por sua vez, a Figura 27 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 6, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

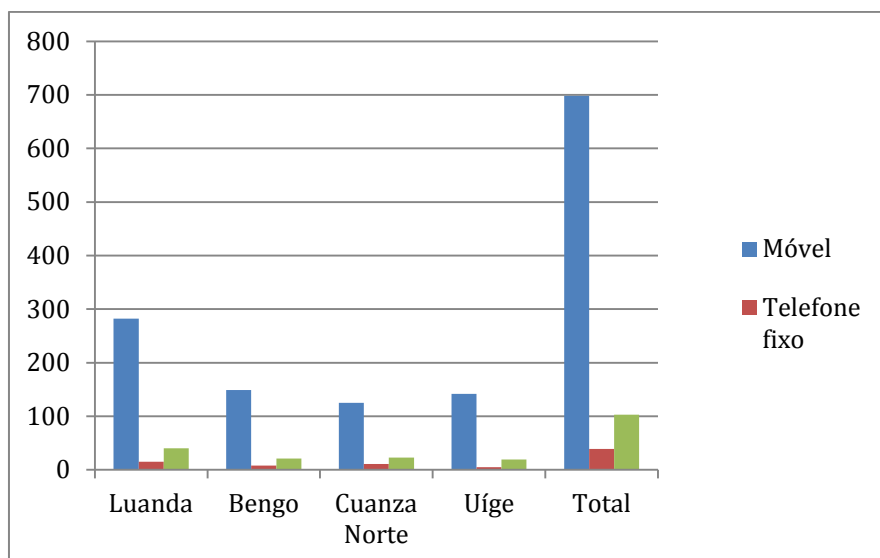


Figura 27 – Resultados da questão 6 para todas as províncias consideradas

Os dados acima, revelam que cerca de 698 inquiridos afirmam que o meio de comunicação que mais utilizam no seu dia-a-dia é o telemóvel e cerca de 39 pessoas o que mais utilizam é o telefone fixo e certa de 103 pessoas inqueridas revelam que utilizam mais a Internet, para estabelecer os seus contactos, profissionais e pessoais. Ressalta que o total de respostas ultrapassar o número de questionários (772) revelando que vários dos inquiridos seleccionaram mais do que uma das opções. No geral, a esmagadora maioria usa o telemóvel como meio mais importante para comunicar. Curiosamente o maior valor dessa percentagem em relação ao telemóvel é da província do Uíge, que também é aquela onde é mais utilizada a Internet como meio principal de comunicação.

Procurou-se saber o número de pessoas que possuem telefone móvel numa casa. Os resultados foram: uma pessoa, 98 respostas, de duas a três pessoas, 211 respostas e, com 414 respostas, mais de três pessoas que possuem telemóveis por casa/agregado familiar. A Figura 28 apresenta os resultados que mostram o telemóvel como um dos mais populares meios de comunicação, existindo diversos aparelhos, também para permitir a comunicação entre famílias – um dado relevante para saber como chegar a um maior número de cidadãos. A Figura 28 ilustra a existência de telemóveis, incluindo uma última coluna que mostra que em 93,6% das casas dos inquiridos, existe pelo menos um telemóvel (723 em 772 inquiridos).

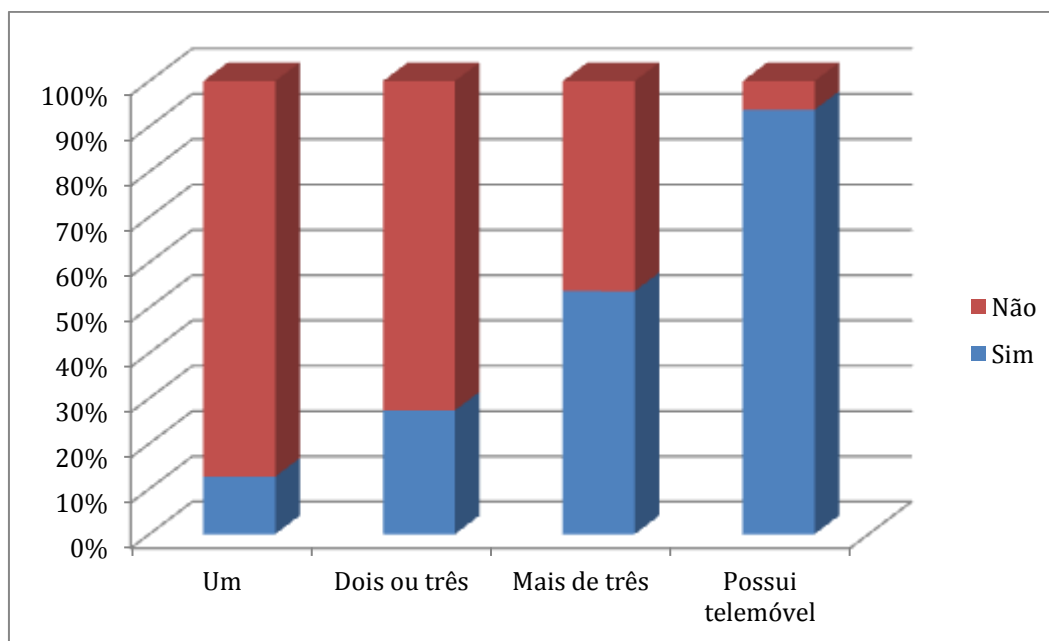


Figura 28 – Questão 7 do questionário aos cidadãos

A Tabela 28 apresenta as contagens para a questão 7 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 28 – Quadro resumo das respostas à questão 7 do questionário

Grupo	Uma		De duas a três		Mais de três		Total de respostas
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Luanda	36	12,1%	100	33,6%	162	54,4%	298
Bengo	9	6,8%	21	15,8%	103	77,4%	133
Cuanza Norte	43	29,1%	49	33,1%	56	37,8%	148
Uíge	10	6,9%	41	28,5%	93	64,6%	144
Total	98	13,6%	211	29,2%	414	57,3%	723

Por sua vez, a Figura 29 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 7, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

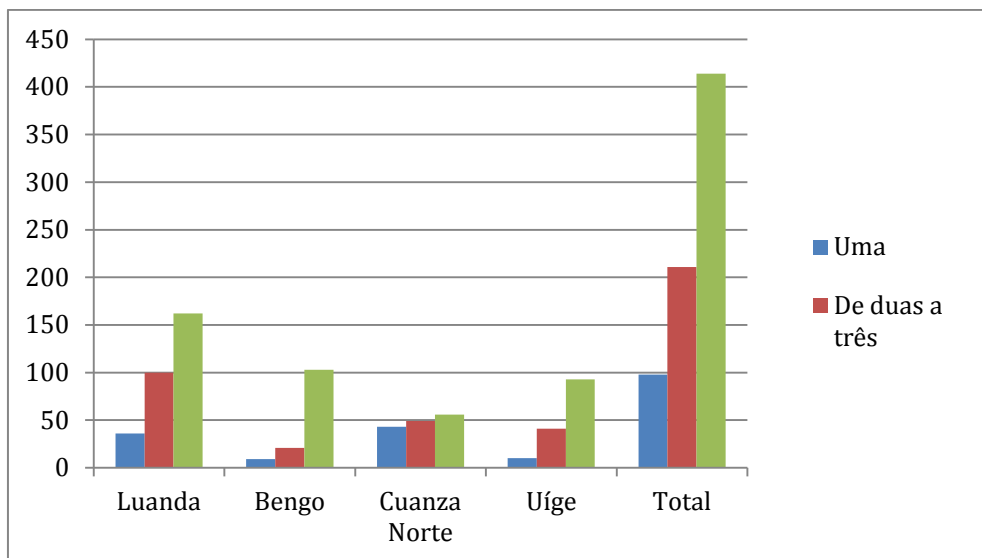


Figura 29 – Resultados da questão 7 para todas as províncias consideradas

Os dados recolhidos permitem perceber uma elevada penetração de telemóveis entre os inquiridos, mesmo como meio de comunicação pessoal. Os inquiridos afirmam que em 98 dos casos, só uma pessoa possui telemóvel em suas famílias, cerca de 211 afirma que há entre duas a três pessoas que possuem telemóvel em suas casas e cerca de 414 afirmam que há mais de três pessoas utilizam telemóveis em sua casa. O rácio de pessoas por famílias que utilizam telefones móveis é elevado, destacando-se as províncias do Bengo e do Uíge, onde cerca de 77,4% e 64,6%, respectivamente, em que existem mais de três pessoas por família possuem telemóvel.

Foi colocada a questão de posse de computador pessoal, a que 357 dos inquiridos responderam afirmativamente (correspondendo a 44,3% do total) e 371 dos inquiridos, afirmaram não possuir computador pessoal (55,7%).

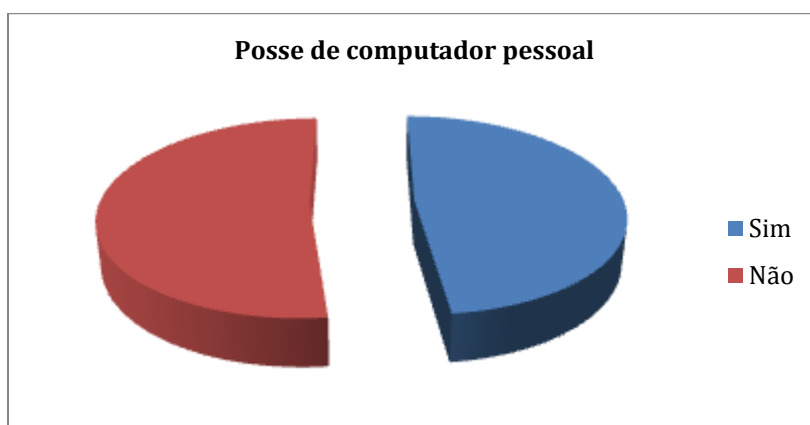


Figura 30 – Questão 8 do questionário aos cidadãos

A Figura 30 apresenta um gráfico que ilustra uma divisão quase perfeita entre quem possui e não possui computador pessoal. Já no que se refere à questão se o computador pessoal estaria ligado à Internet, verifica-se uma diminuição das respostas positivas, com 272 inquiridos ligados à Internet e 353 a não estarem.

A Tabela 29 apresenta as contagens para a questão 8 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 29 – Quadro resumo das respostas à questão 8 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
Luanda	145	48,2%	156	51,8%	301
Bengo	67	44,7%	83	55,3%	150
Cuanza Norte	61	40,4%	90	59,6%	151
Uíge	84	57,9%	61	42,1%	145
Total	357	47,8%	390	52,2%	747

Por sua vez, a Figura 31 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 8, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

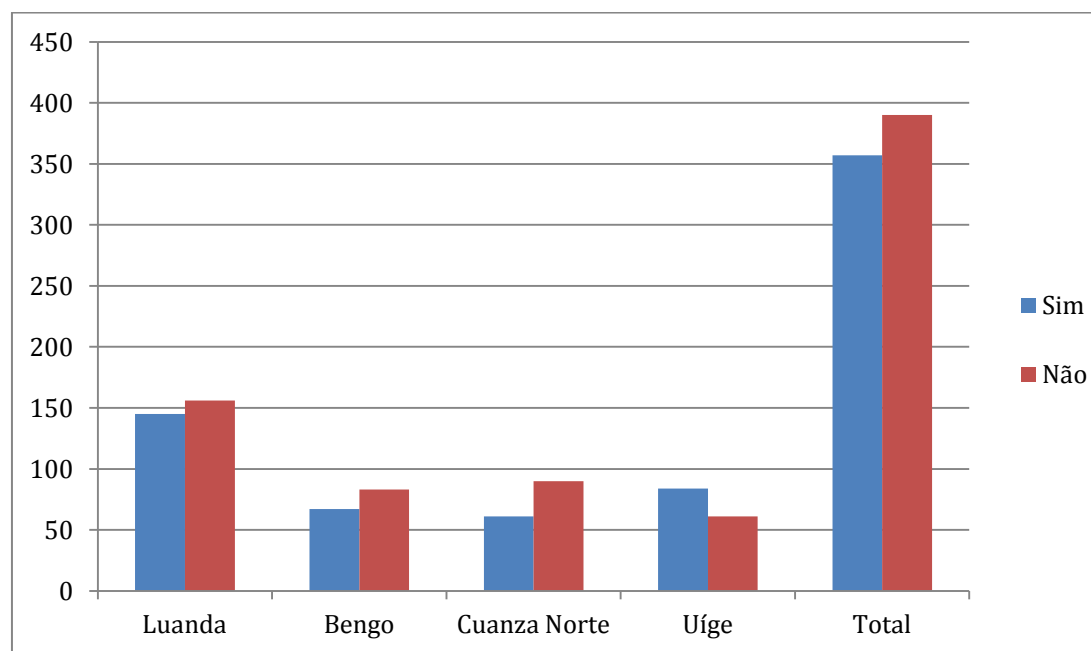


Figura 31 – Resultados da questão 8 para todas as províncias consideradas

Existe um número crescente de pessoas com computador pessoal. Daí os dados recolhidos dos entrevistados, cerca de 357 referirem possuir um computador pessoal, apesar de ainda 390 não o possuírem. Apesar de o número de pessoas que não possuem computadores pessoais ser maior do que os que possuem nas províncias de Luanda, Bengo e, em especial, no Cuanza Norte (59,6%), verifica-se que no Uíge, os inquiridos possuem na sua maioria, computador pessoal (57,9%). No entanto, no geral, os números de computadores pessoais disponíveis, tem um rácio de quase um computador para cada duas pessoas.

Foi questionado se o computador está conectado à Internet sendo obtidas 279 respostas afirmativas e 404 respostas negativas, o que se traduz numa maioria de computadores pessoais ainda não ligados à Internet (59,2%), conforme visualizado na Figura 32.



Figura 32 – Questão 9 do questionário aos cidadãos

A Tabela 30 apresenta as contagens para a questão 9 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 30 – Quadro resumo das respostas à questão 9 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
Luanda	115	41,5%	162	58,5%	277
Bengo	68	49,3%	70	50,7%	138
Cuanza Norte	37	26,8%	101	73,2%	138
Uíge	59	45,4%	71	54,6%	130
Total	279	40,8%	404	59,2%	683

Por sua vez, a Figura 33 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 9, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

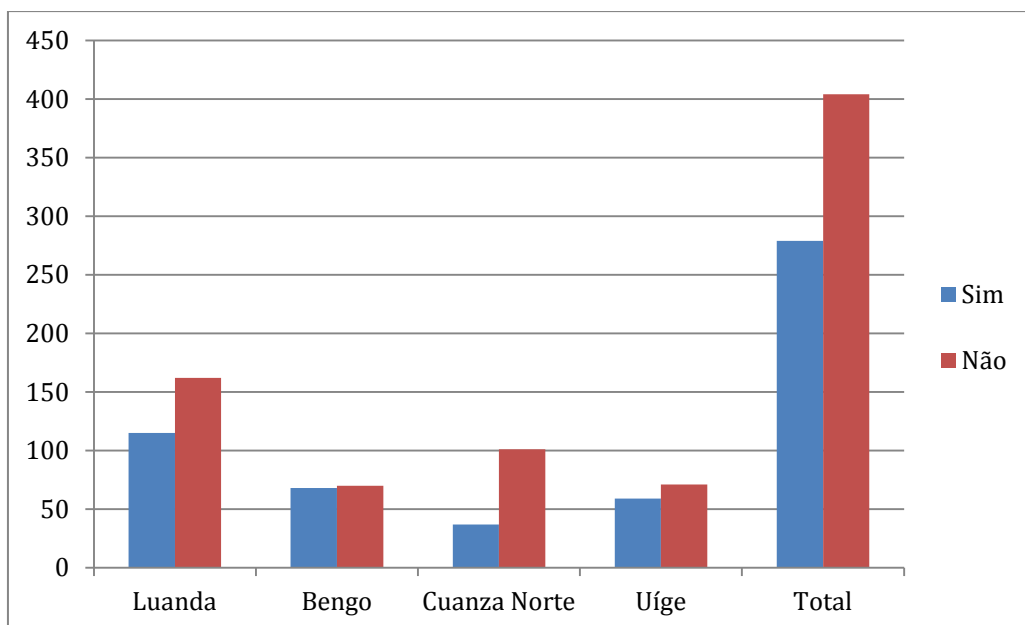


Figura 33 – Resultados da questão 9 para todas as províncias consideradas

Quanto à conectividade, percebemos que cerca de 279 pessoas estão ligadas à Internet em comparação com 404 pessoas que ainda não estão ligadas à Internet. Demonstra-se com esses dados, que um número significativo de pessoas não está conectado à rede de Internet. No entanto, cada uma das províncias apresenta um comportamento distinto, sendo que a que apresenta menor conectividade é o Cuanza Norte, seguido da província de Luanda, enquanto o Bengo é aquela que apresenta uma quase igualdade entre computadores ligados (49,3%) e não ligados (50,7%) à Internet.

Procurou-se saber a quantidade de vezes que os inquiridos vão solicitar serviços públicos: 167 disseram uma vez por semana, 135 disseram duas vezes por semana, 76 quinzenalmente, 189 mensalmente e 120 trimestralmente, conforme a distribuição presente na Figura 34.

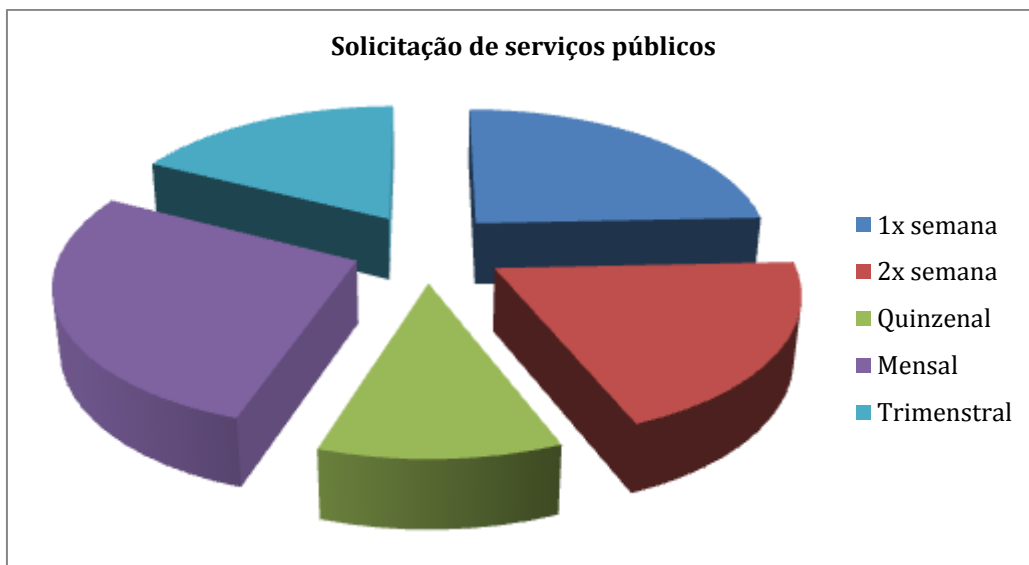


Figura 34 – Questão 10 do questionário aos cidadãos

A Tabela 31 apresenta as contagens para a questão 10 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 31 – Quadro resumo das respostas à questão 10 do questionário

Grupo	1x semana		2x semana		Quinzenal		Mensal		Trimestral		Total de respostas
Luanda	68	24,8%	49	17,9%	31	11,3%	84	30,7%	42	15,3%	274
Bengo	31	23,3%	28	21,1%	10	7,5%	37	27,8%	27	20,3%	133
Cuanza Norte	31	21,7%	34	23,8%	21	14,7%	32	22,4%	25	17,5%	143
Uíge	37	27,0%	24	17,5%	14	10,2%	36	26,3%	26	19,0%	137
Total	167	24,3%	135	19,7%	76	11,1%	189	27,5%	120	17,5%	687

Por sua vez, a Figura 35 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 10, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

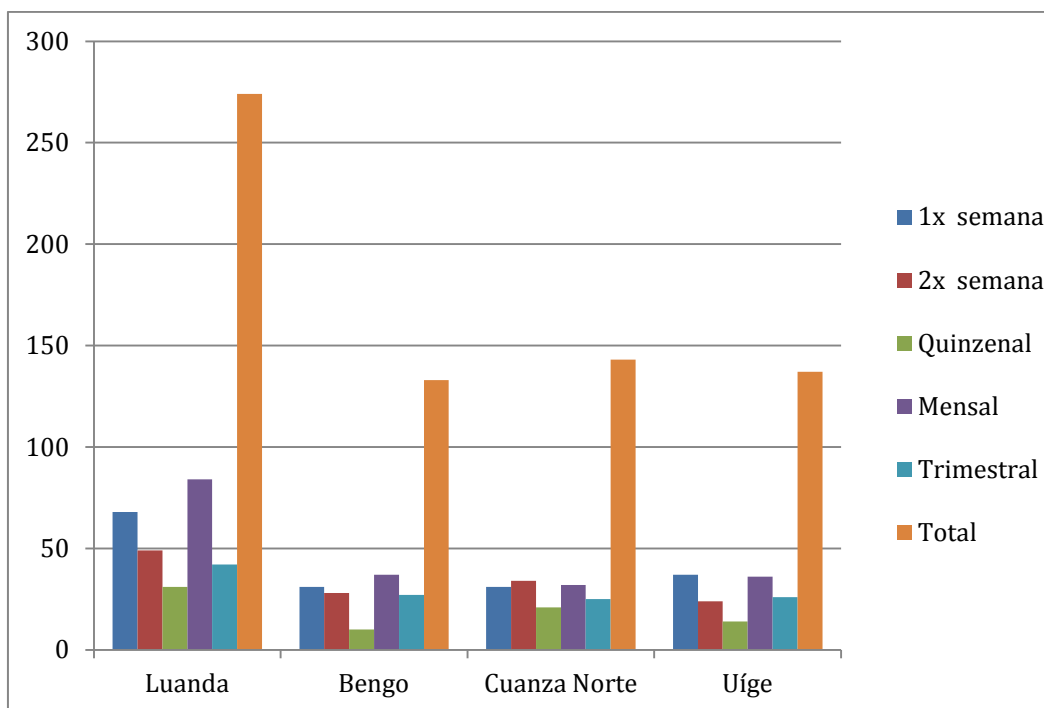


Figura 35 – Resultados da questão 10 para todas as províncias consideradas

Os inquéritos mostram que há uma frequência considerável por procura de serviços públicos. Quanto os dados da periodicidade da frequência em procura de serviços públicos, verifica-se que cerca de 167 vão uma vez por semana a procura por serviços Públicos, e 135 pessoas vão duas vezes por semana, 76 inquiridos vão a procura de serviços públicos quinzenalmente, 189 vão mensalmente e 120 pessoas vão trimestralmente. Verifica-se que em cada província existem variações, em especial na quinzena. Por outro lado, em todas as províncias as interações ocorrem 1 ou mesmo duas vezes por semana, para quase metade dos inquiridos que responderam à questão (44%).

A questão colocada acerca do atendimento nos serviços públicos e da sua velocidade de resposta, 111 inquiridos afirmaram que os serviços são rápidos, 350, que o serviço é moroso e os restantes 264, que os serviços têm uma resposta razoável (o que globalmente leva à aceitação da velocidade de serviço rápido ou razoável por 52,1% dos inquiridos). A Figura 36 mostra a distribuição das respostas.

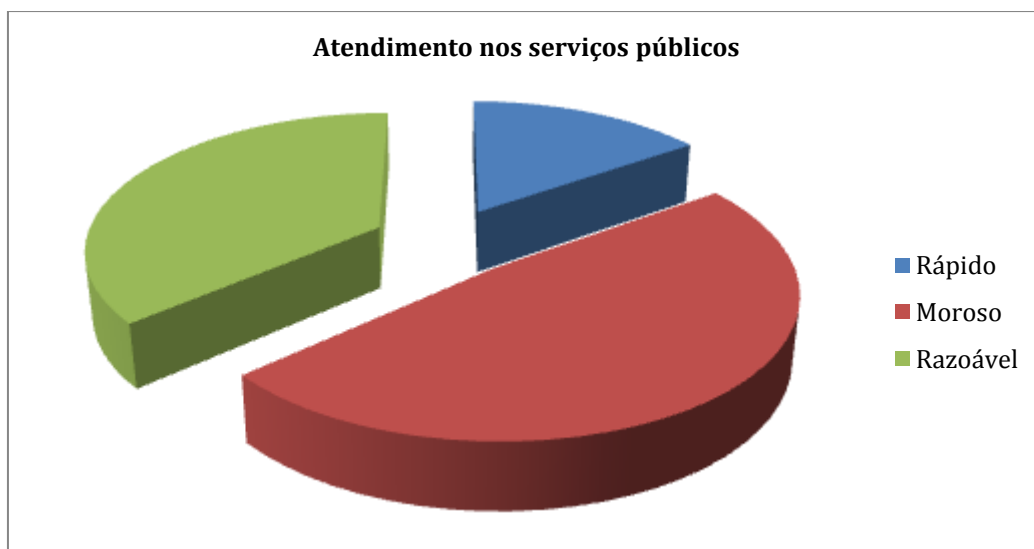


Figura 36 – Questão 11 do questionário aos cidadãos

A Tabela 32 apresenta as contagens para a questão 11 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 32 – Quadro resumo das respostas à questão 11 do questionário

Grupo	Rápido		Moroso		Razoável		Total de respostas
Luanda	57	19,5%	133	45,4%	103	35,2%	293
Bengo	10	6,8%	72	48,6%	66	44,6%	148
Cuanza Norte	27	19,6%	71	51,4%	40	29,0%	138
Uíge	17	12,1%	74	52,5%	50	35,5%	141
Total	111	15,4%	350	48,6%	259	36,0%	720

Por sua vez, a Figura 37 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 11, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

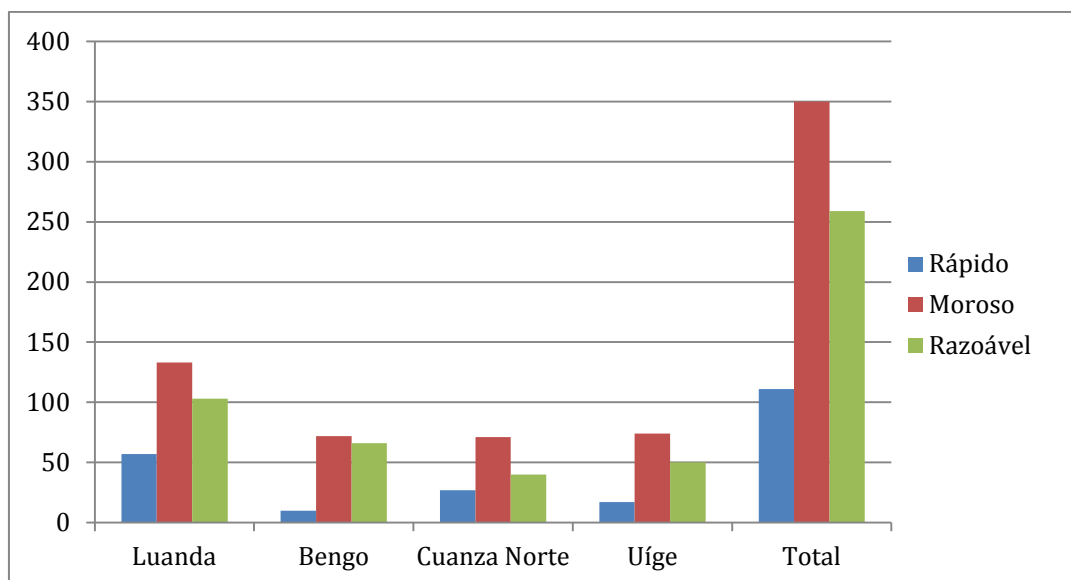


Figura 37 – Resultados da questão 11 para todas as províncias consideradas

O atendimento dos cidadãos por parte dos serviços públicos é caracterizado da seguinte forma: 111 inquiridos afirmam que o atendimento de que são alvo é rápido, cerca de 350 inquiridos afirmam que é moroso e cerca de 259 aludem que o atendimento que lhes é prestado é razoável. Verifica-se que globalmente o serviço é considerado moroso (entre os 45% e os 53%, nas quatro províncias), sendo que as províncias de Luanda e Cuanza Norte apresenta maior número de respostas que classificam o serviço prestado como rápido (19,5% e 19,6%, respectivamente).

Quando colocada a questão sobre quais os serviços que mais solicita nas instituições públicas, foram obtidos os seguintes resultados, conforme especificado na Tabela 33.

Tabela 33 – Quadro resumo das respostas à questão 12 do questionário

Serviço	Luanda	Bengo	Cuanza norte	Uíge	Total
Banco	28	19	12	24	83
Electricidade	4	02	0	2	6
Atestado de residência	26	12	2	11	51
Cartório	68	29	22	45	164
Imposto	5	3	14	0	22
Saúde	77	44	26	37	184
Educação	68	28	33	46	175
Água	1	1	2	1	5
Polícia	8	1	5	0	14
Bombeiro	0	1	1	0	2
Biblioteca	4	3	1	0	8
				Todos	714

A Figura 38 apresenta uma representação gráfica das respostas à questão 12, em que é evidente que os três serviços mais solicitados são a Saúde, a Educação e o Cartório, que perfazem 523 das 714 solicitações de serviços mais reportadas (73,2%).

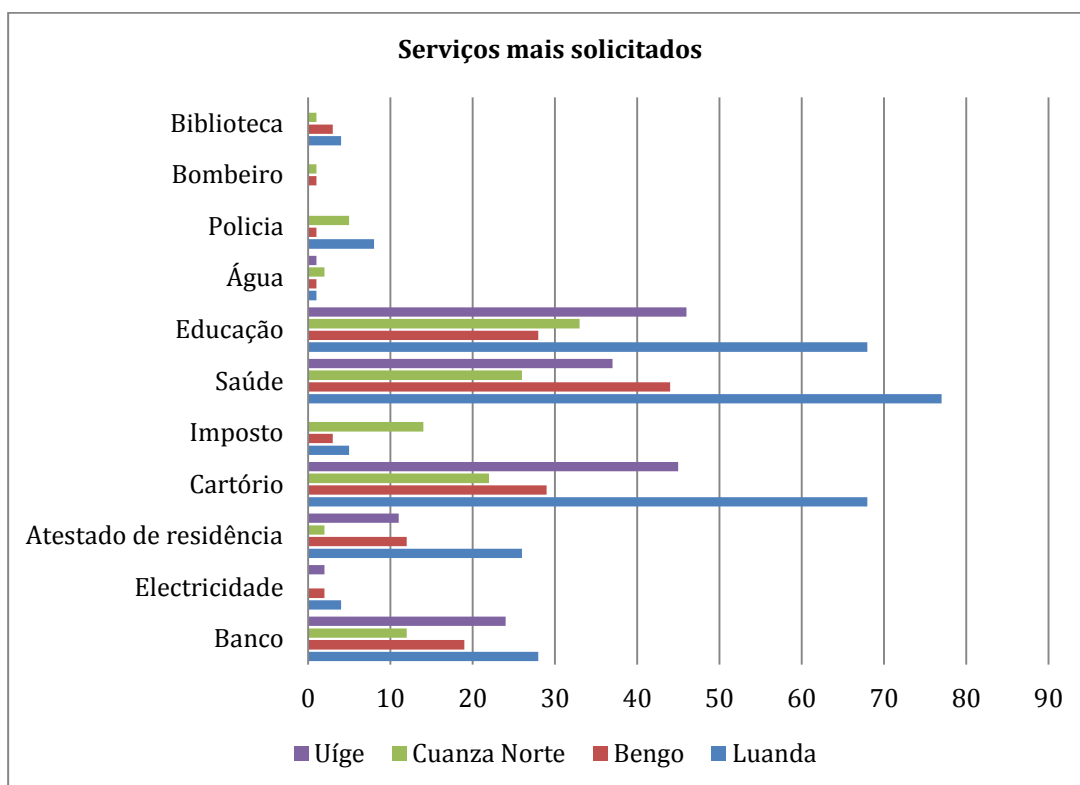


Figura 38 – Resultados da questão 12 para todas as províncias consideradas

Quando se questionou se os cidadãos da sua região usariam a Internet ou outros meios com recurso a TIC, para acederem a um determinado serviço público, 487 (66,9%) responderam afirmativamente e 241 (33,1%) negativamente.

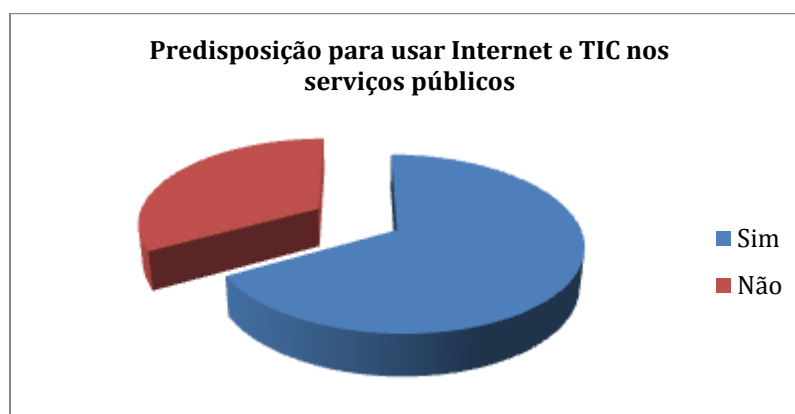


Figura 39 – Questão 13 do questionário aos cidadãos

A Tabela 34 apresenta as contagens para a questão 13 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 34 – Quadro resumo das respostas à questão 13 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
Luanda	190	66,2%	97	33,8%	287
Bengo	100	69,9%	43	30,1%	143
Cuanza Norte	93	62,4%	56	37,6%	149
Uíge	104	69,8%	45	30,2%	149
Total	487	66,9%	241	33,1%	728

Por sua vez, a Figura 40 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 13, que apresenta diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

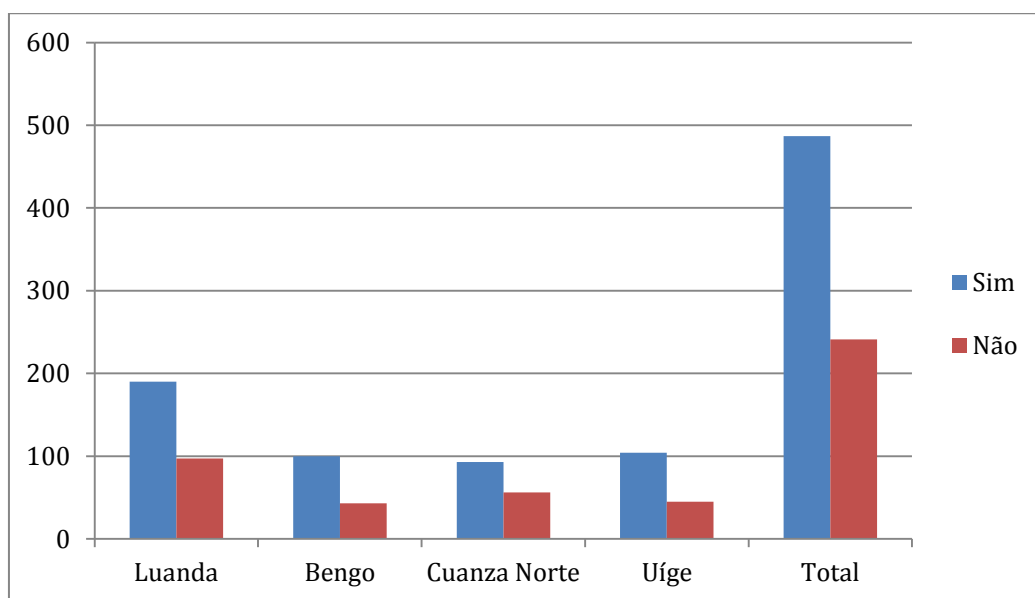


Figura 40 – Resultados da questão 13 para todas as províncias consideradas

As pessoas hoje estão mais sensibilizadas para a necessidade de utilizar Tecnologias de Informação. Daí procuramos saber se utilizaria a Internet para aceder aos serviços públicos, percebemos que 487 disseram que sim – a maioria –, embora ainda 241 disseram que não utilizariam a Internet para aceder a um serviço público disponibilizado no âmbito do Governo Electrónico, o que perfaz um pouco mais de 30% dos inquiridos – esse número é maior no caso do Cuanza Norte, com 37,6% dos inquiridos a não se mostrarem disponíveis para recorrer à Internet.

Ao procurar saber se a actual localização dos serviços públicos facilita o tratamento das suas necessidades, 442 (60,1%) dos inquiridos disseram que sim e 293 (39,9%) disseram que não.

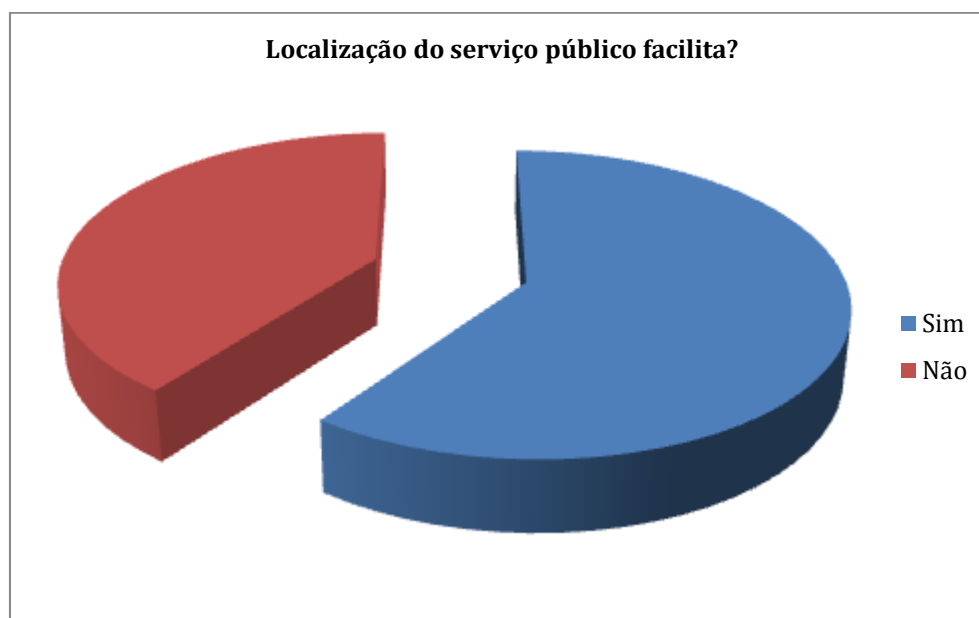


Figura 41 – Questão 14 do questionário aos cidadãos

A Tabela 35 apresenta as contagens para a questão 14 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 35 – Quadro resumo das respostas à questão 14 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Luanda	190	64,4%	105	35,6%	295
Bengo	84	59,2%	58	40,8%	142
Cuanza Norte	82	54,7%	68	45,3%	150
Uíge	86	58,1%	62	41,9%	148
Total	442	60,1%	293	39,9%	735

Por sua vez, a Figura 42 – Resultados da questão 14 para todas as províncias consideradas apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 14, que mostra diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

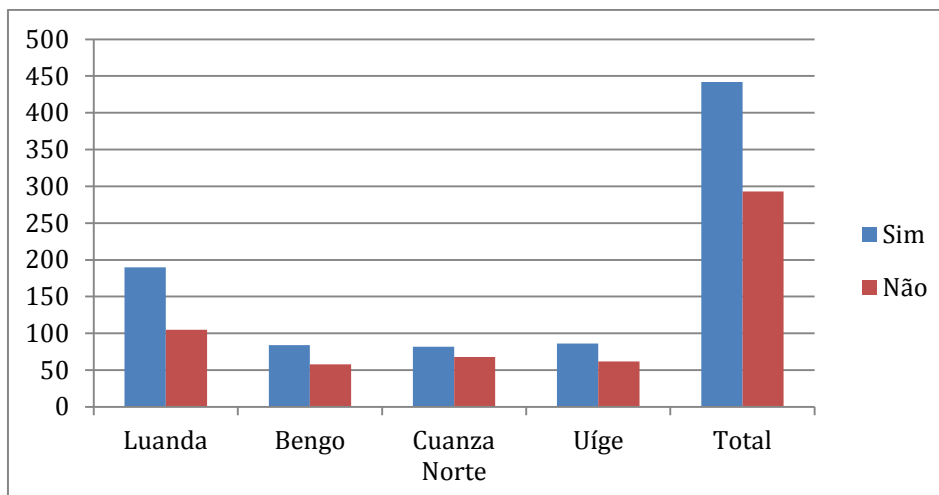


Figura 42 – Resultados da questão 14 para todas as províncias consideradas

Procuramos saber se a actual localização dos serviços públicos felicita o tratamento das suas preocupações, cerca de 442 disseram que não e 293 não. O que devemos reter é que mais de terço dos inquiridos, ainda refere a distância que separam os cidadãos dos centros administrativos, o que tem dificultado a resolução oportuna dos seus assuntos individuais e da comunidade – em especial, a situação parece ser mais agravada no Cuanza Norte, onde 45,3% refere estar distante.

Procurou-se saber se os inquiridos possuíam correio electrónico pessoal. Destes, 330 (45,6%) disseram que possuem *e-mail* e 393 (54,4%) afirmaram não possuir correio electrónico pessoal.

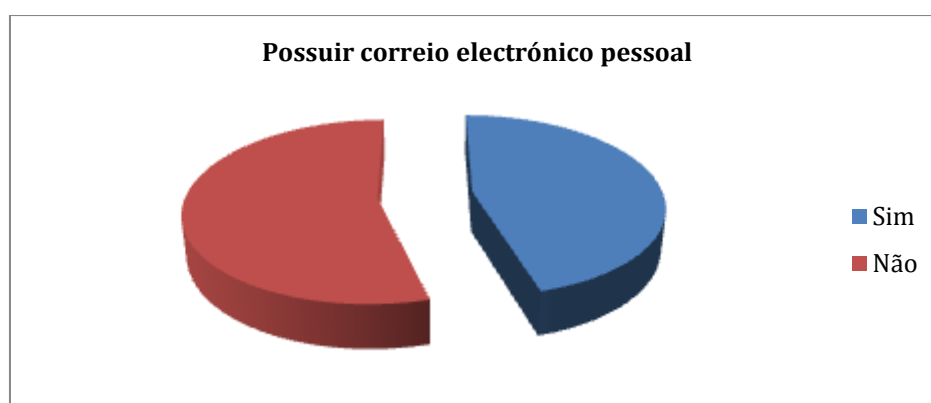


Figura 43 – Questão 15 do questionário aos cidadãos

A Tabela 36 apresenta as contagens para a questão 15 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 36 – Quadro resumo das respostas à questão 15 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
Luanda	155	54,2%	131	45,8%	286
Bengo	57	39,9%	86	60,1%	143
Cuanza Norte	48	33,3%	96	66,7%	144
Uíge	70	46,7%	80	53,3%	150
Total	330	45,6%	393	54,4%	723

Por sua vez, a Figura 44 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 15, que mostra diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

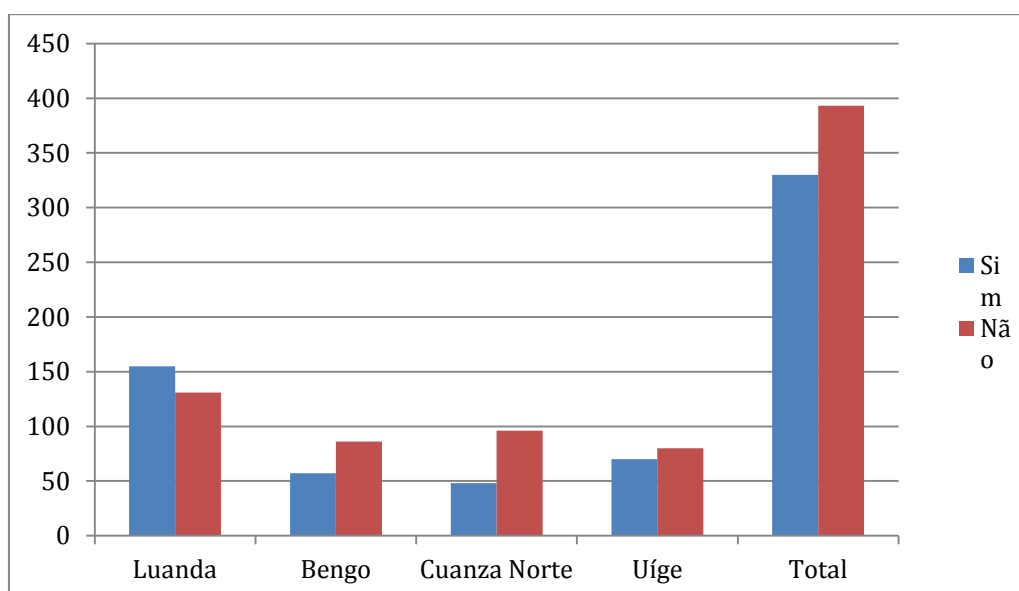


Figura 44 – Resultados da questão 15 para todas as províncias consideradas

Há ainda um número considerável de pessoas que não possui correio electrónico para emitir e receber correspondências. Dos inquiridos, cerca de 330 disseram que possuem correio electrónico e 393 não possuem correio electrónico, embora na província de Luanda, a percentagem de pessoas com *e-mail* (54,2%) seja superior às que não tem, nas restantes províncias tal não se verifica, em especial no Cuanza Norte que possui o valor mais baixo (33,3%).

Procurou-se saber como os inquiridos acedem a Internet, 181 (20,8%) disseram que é no computador de casa, 65 (7,5%) no computador do serviço, 53 (6,1%) acedem na escola, 444 (51%) acedem nos telemóveis e 128 (14,7%) acedem em locais públicos.

Verifica-se que um número reduzido de inquiridos acede à Internet de mais do que um dos locais referidos.

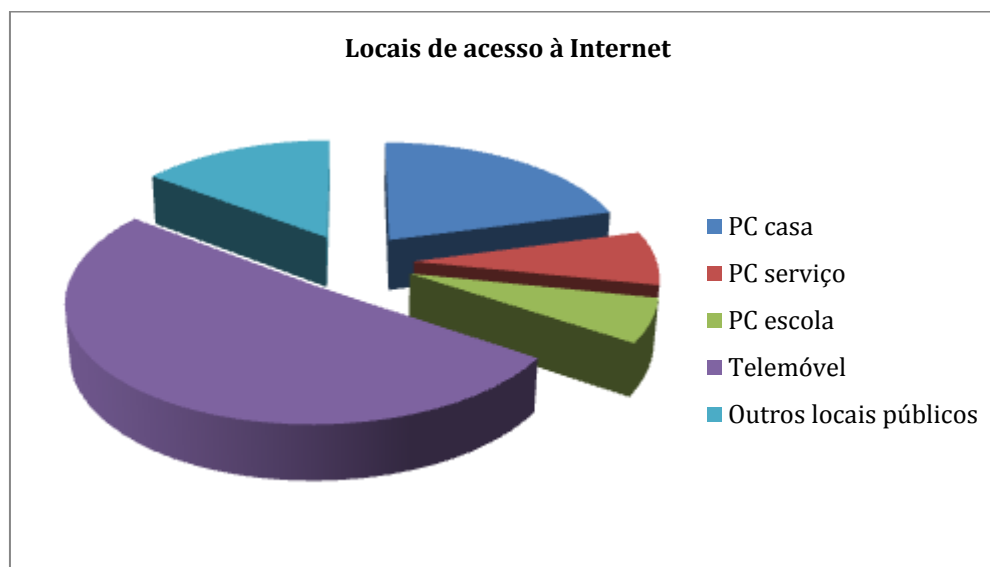


Figura 45 – Questão 16 do questionário aos cidadãos

A Tabela 37 apresenta as contagens para a questão 16 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 37 – Quadro resumo das respostas à questão 16 do questionário

Grupo	PC casa		PC serviço		PC escola		Telemóvel		Outros locais públicos		Total de respostas
Luanda	69	19,4%	28	7,9%	15	4,2%	196	55,2%	47	13,2%	355
Bengo	45	25,1%	10	5,6%	3	1,7%	91	50,8%	30	16,8%	179
Cuanza Norte	27	19,1%	17	12,1%	6	4,3%	68	48,2%	23	16,3%	141
Uíge	40	20,4%	10	5,1%	29	14,8%	89	45,4%	28	14,3%	196
Total	181	20,8%	65	7,5%	53	6,1%	444	51,0%	128	14,7%	871

Por sua vez, a Figura 46 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 16, que mostra diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

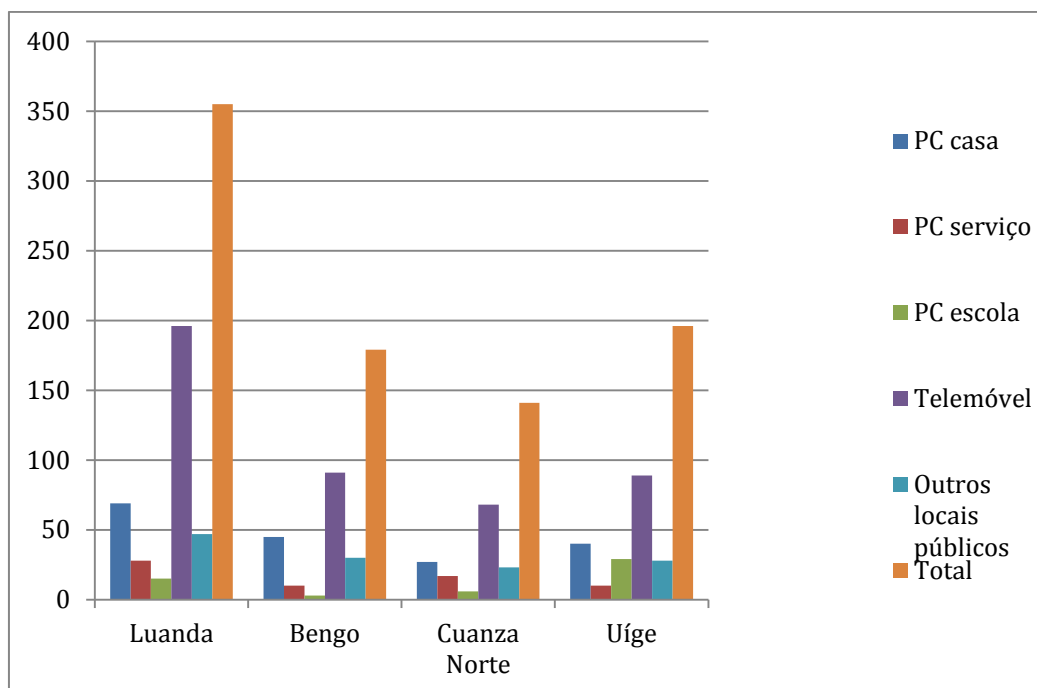


Figura 46 – Resultados da questão 16 para todas as províncias consideradas

Entre os inquiridos, existe maior facilidade de acederem à Internet através do telemóvel. Os dados recolhidos, revelam que 181 acedem à Internet a partir do computador de casa, 65 inquiridos acedem à Internet através do computador do serviço, cerca de 53 através do computador da escola, e a grande maioria dos inquiridos, 444, acedem à Internet utilizando telemóveis. Ainda existe um número considerável, 128, que recorre a locais públicos para aceder à Internet e que incluem espaços como Cibercafés e quiosques electrónicos. Verifica-se que o uso de computadores pessoais para acesso à Internet é reduzido e, em especial, não muito significativo nas escolas, enquanto o meio mais comum é mesmo o telemóvel. É também interessante o facto de as quatro províncias mostrarem valores não alinhados do meio a que recorrem para aceder à Internet.

Quanto à questão se é utilizador de uma rede social, sim obteve 531 (73,3%) respostas e o não, obteve 183 (26,7%) respostas, confirmando a popularidade destes ambientes de comunicação de base digital.

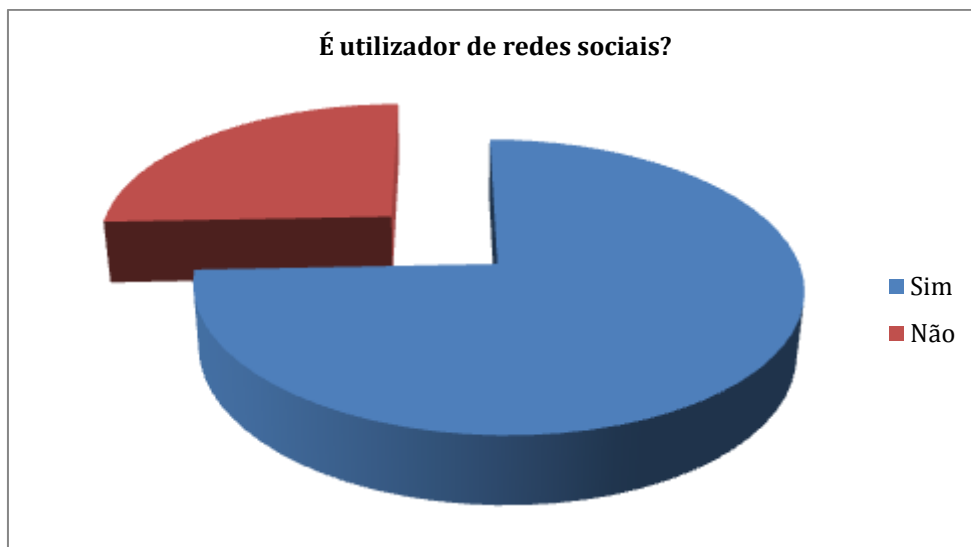


Figura 47 – Questão 17 do questionário aos cidadãos

A Tabela 38 apresenta as contagens para a questão 17 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 38 – Quadro resumo das respostas à questão 17 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
Luanda	220	77,2%	65	22,8%	285
Bengo	107	74,3%	37	25,7%	144
Cuanza Norte	90	61,2%	57	38,8%	147
Uíge	114	77,0%	34	23,0%	148
Total	531	73,3%	193	26,7%	724

Por sua vez, a Figura 48 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 17, que mostra diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

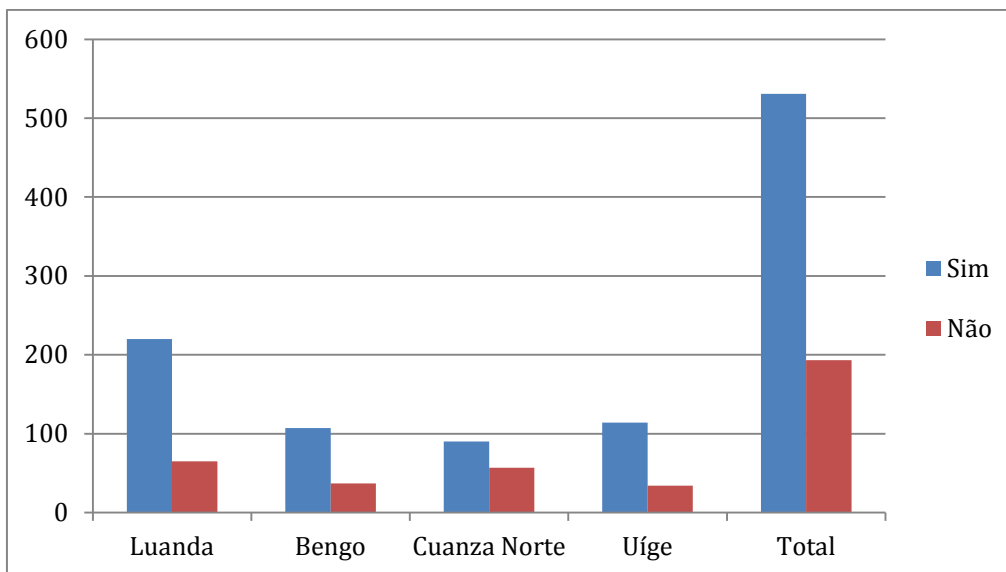


Figura 48 – Resultados da questão 17 para todas as províncias consideradas

Verifica-se que 531 inquiridos disseram que são utilizadores de redes sociais e 193 disseram que não são utilizadores de nenhuma rede social – praticamente, uma proporção de 3 em cada 4 utilizadores, o que está de acordo com os dados internacionais. As redes sociais mais comuns em Angola são o *Facebook*, o *Twitter*, o *WhatsApp*, o *Line* e o *Telegram*. Verifica-se que estes valores são mais elevados nas províncias urbanas e menores para as mais rurais, como o Cuanza Norte.

Foi colocada uma questão acerca dos custos dos serviços de comunicações, permitindo três opções de resposta ao custo dos serviços: 403 (56%) dos inquiridos consideraram os custos elevados; 191 (31,3%) consideraram os custos razoáveis e 93 (12,8%) não fazem ideia.



Figura 49 – Questão 18 do questionário aos cidadãos

A Figura 39 apresenta as contagens para a questão 18 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 39 – Quadro resumo das respostas à questão 18 do questionário

Grupo	Elevado		Razoável		Não faço ideia		Total de respostas
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Luanda	169	58,7%	85	29,5%	34	11,8%	288
Bengo	80	56,3%	45	31,7%	17	12,0%	142
Cuanza Norte	64	44,8%	53	37,1%	26	18,2%	143
Uíge	90	61,2%	42	28,6%	15	10,2%	147
Total	403	56,0%	225	31,3%	92	12,8%	720

Por sua vez, a Figura 50 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 18, que mostra diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

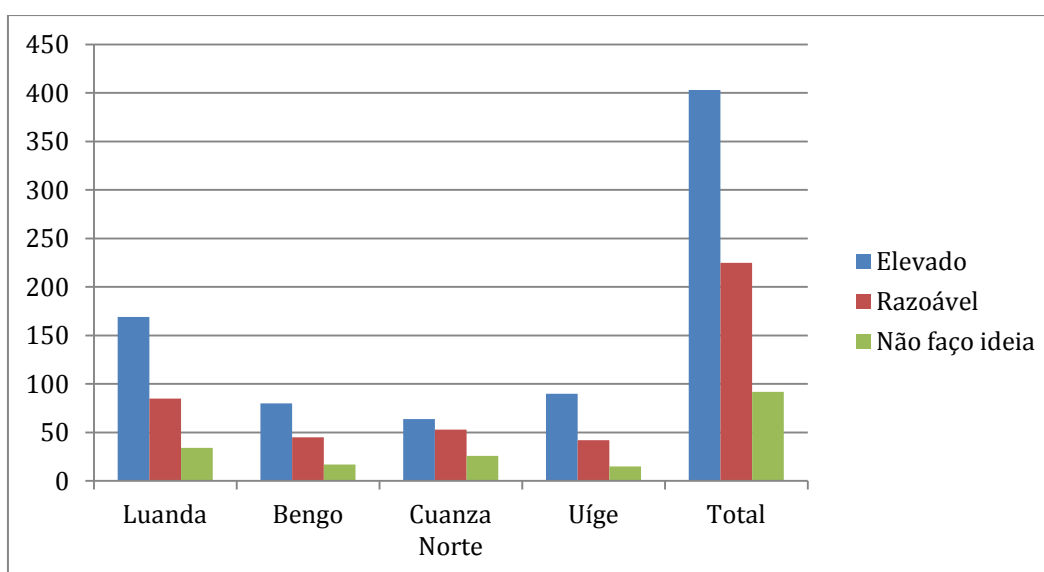


Figura 50 – Resultados da questão 18 para todas as províncias consideradas

Cerca de 403 inquiridos acham que os custos das comunicações são elevados, cerca de 225 acham que o custo é razoável, 92 inquiridos não têm noção se os custos das comunicações são efectivamente elevados ou razoáveis. É no Cuanza Norte onde se encontra o maior número de inquiridos sem opinião (18,2%) e também a menor percentagem daqueles que os consideram elevados (44,8%). No Uíge, a percentagem de inquiridos que considera os custos elevados é maior (61,2%), sendo também o local onde há menor percentagem de inquiridos sem opinião.

Por fim, a última questão colocada foi relativa à posse de TV em Casa, 647 (88,8%) dos inquiridos afirmaram possuir e 85 (11,2%) disseram que não possuem TV em casa.

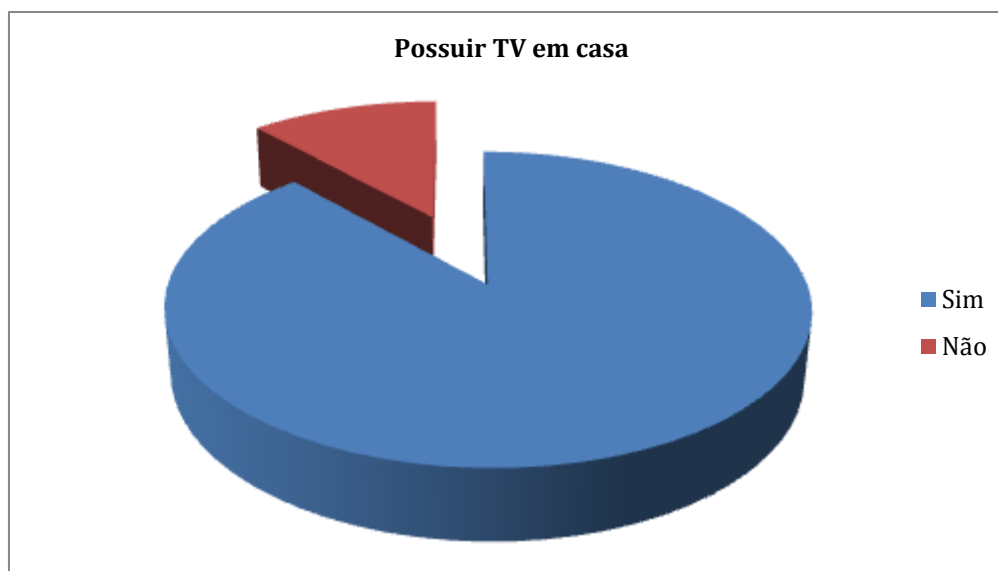


Figura 51 – Questão 19 do questionário aos cidadãos

A Tabela 40 apresenta as contagens para a questão 19 do questionário, com a inclusão dos valores associados para cada uma das quatro províncias consideradas.

Tabela 40 – Quadro resumo das respostas à questão 19 do questionário

Grupo	Sim		Não		Total de respostas
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem	
Luanda	268	89,9%	30	10,1%	298
Bengo	125	89,3%	15	10,7%	140
Cuanza Norte	119	81,5%	27	18,5%	146
Uíge	135	93,1%	10	6,9%	145
Total	647	88,8%	82	11,2%	729

Por sua vez, a Figura 52 apresenta o gráfico referente aos valores para a questão 19, que mostra diferentes níveis de repartição das respostas, nas diferentes províncias consideradas no estudo.

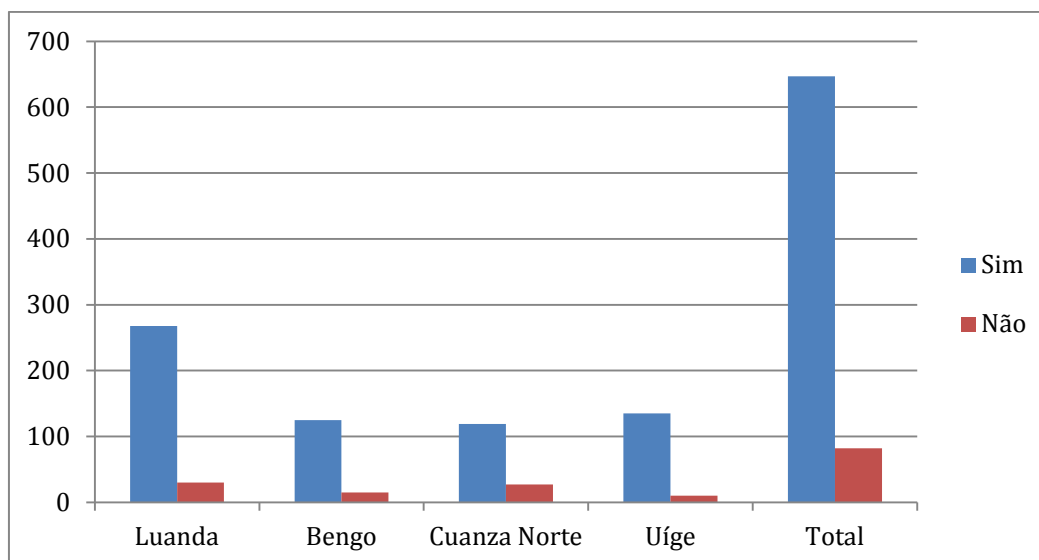


Figura 52 – Resultados da questão 19 para todas as províncias consideradas

Dos inquiridos, cerca de 647 (88,8%) dispõe de televisão em sua casa e cerca de 82 (11,2) inquiridos não possuem nenhuma televisão em casa. Verifica-se que a maior percentagem de posse de televisão é na província do Uíge (93,1%) e que é na província do Cuanza Norte, que se localizam os inquiridos que em maior percentagem afirmaram não possuir uma única televisão (18,5%).

Estes são os dados obtidos do questionário aos cidadãos, que obteve 772 respostas, provenientes das Províncias de Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge. A Tabela 41 – Quadro resumo das contagens do questionário aos cidadãos resume as contagens obtidas para cada uma das questões e respectivas opções, considerando o número total de respostas recolhidas.

Tabela 41 – Quadro resumo das contagens do questionário aos cidadãos

Num	Questão	Alternativas	Contagem
1	<i>Já ouviu falar do Governo Electrónico Local?</i>	Sim	275
		Não	326
		Não sei o que é	151
2	<i>Achas que a GE pode melhorar a prestação de serviços aos cidadãos?</i>	Sim	476
		Não	246
3	<i>Achas que o GE pode ajudar na aproximação de serviços públicos aos cidadãos?</i>	Sim	472
		Não	235
4	<i>O acesso às Tecnologias de Informação é:</i>	Fácil	209
		Razoável	349
		Deficiente	185
5	<i>Você acha que o número de pessoas que tem a acesso às TIC é:</i>	Muito	135
		Pouco	438
		Razoável	162

6	<i>Quais são os meios de comunicação que mais utiliza?</i>	Móvel	698
		Telefone fixo	39
		Internet	103
7	<i>Quantas Pessoas possuem telefone móvel em sua casa?</i>	Uma	98
		De duas a três	211
		Mais de três	414
8	<i>Possui um computador pessoal?</i>	Sim	357
		Não	390
9	<i>O Computador está conectado à Internet?</i>	Sim	279
		Não	404
10	<i>Quantas vezes vai solicitar serviços públicos?</i>	1x semana	167
		2x semana	135
		Quinzenal	76
		Mensal	189
		Trimestral	120
11	<i>O atendimento nos serviços públicos é?</i>	Rápido	111
		Moroso	350
		Razoável	259
12	<i>Quais os serviços que mais solicita nas Instituições públicas?</i>	Banco	83
		Electricidade	6
		Atestado de residência	51
		Cartório	164
		Imposto	22
		Saúde	184
		Educação	175
		Água	5
		Polícia	14
		Bombeiros	2
Biblioteca	8		
13	<i>Acha que os cidadãos da sua região usariam a Internet para aceder a um serviço público?</i>	Sim	487
		Não	241
14	<i>A actual localização dos serviços públicos facilita o tratamento das suas preocupações?</i>	Sim	442
		Não	293
15	<i>Possui correio electrónico pessoal?</i>	Sim	330
		Não	393
16	<i>Como acede a Internet?</i>	PC casa	181
		PC serviço	65
		PC escola	53
		Telemóvel	444
		Outros locais públicos	128
17	<i>É utilizador de uma rede social?</i>	Sim	531
		Não	193
18	<i>Para si acha que o custo dos serviços de comunicações é?</i>	Elevado	403
		Razoável	225
		Não faço ideia	92
19	<i>Tem TV em Casa?</i>	Sim	247
		Não	82

7.3 Resumo do capítulo

O sétimo capítulo apresentou os resultados da recolha de dados realizada durante esta investigação, nomeadamente, as entrevistas e os inquéritos. Foi feita a apresentação das entrevistas realizadas quer com o Governo da Província de Luanda,

quer com o Ministério da Administração do Território da República de Angola. As duas entrevistas realizadas foram descritas e o essencial das mesmas foi transcrito.

Os resultados da aplicação dos 772 questionários em 4 das 18 Províncias de Angola foram apresentados, questão a questão de cada uma das 19 perguntas colocadas no questionário aos cidadãos. Segue-se a apresentação dos dados da análise documental da revisão bibliográfica e estatísticas obtidas através das respostas dos inqueridos.

A aplicação de questionários proporcionou um melhor conhecimento do estágio de literacia digital e avaliar o número de utilizadores de Internet, de dispositivos móveis e constatar o investimento nas infra-estruturas de base digital e em tecnologias de informação e comunicação, bem como o seu uso pela população em geral. Ainda com os dados recolhidos nos questionários, foi permitido saber as necessidades e o relacionamento com os serviços administrativos, obtendo informação relevante para a construção do modelo conceptual.

CAPÍTULO VIII – DISCUSSÃO DE RESULTADOS

8. Introdução

A apresentação de resultados da investigação é uma etapa crucial em que o investigador procura trazer o conhecimento gerado a partir dos dados recolhidos com o esforço da sua recolha, nomeadamente por entrevistas e por questionário, conforme é o caso do presente trabalho. Ainda nesta etapa o investigador cruza os conceitos e as experiências de pesquisas anteriores e propõe a sua própria interpretação dos dados recolhidos.

O esforço de recolha de dados realizado inclui duas entrevistas e um questionário aos cidadãos, cujos resultados obtidos foram já objecto de apresentação. Este capítulo apresenta e aprofunda a discussão dos dados e como estes podem informar o modelo proposto para o Governo Electrónico Local no contexto de Angola.

8.1 Análise crítica dos resultados obtidos

A análise crítica recai sobre os dados recolhidos por meio das entrevistas realizadas e do questionário aplicado aos cidadãos e propõe-se a organizar estes elementos para posteriormente serem objecto de discussão, cruzando informação do contexto Angolano.

8.1.1 Apresentação dos dados obtidos da realização das entrevistas

A análise à entrevista com o Ministério da Administração do Território permitiu a recolha de um conjunto de informação relevante que foi organizada de acordo com uma breve análise de conteúdo, com base nos tópicos tratados.

Desta forma, foram realizadas duas tabelas com a informação considerada relevante para o trabalho e que condensam o essencial da entrevista. A Tabela 42 apresenta a caracterização e as questões associadas com o relacionamento do Ministério da Administração do Território com o poder local.

Do exposto, resulta que este ministério tem uma forte ligação com o poder local e revela-se como um parceiro indispensável para integrar os esforços de capacitação quer dos recursos humanos, quer das infra-estruturas tecnológicas necessárias para o Governo Electrónico Local. Os seis tópicos apresentados mostram os aspectos associados com as preocupações de governança que se estabelecem na relação com o poder local e o ministério em causa.

Tabela 42 – Entrevista do MAT, recolha de informação sobre o Ministério

Tópico	Resposta
Tarefas do MAT	<ul style="list-style-type: none"> • Função de coordenação da actividade da administração local do Estado. • Registo eleitoral (anteriormente).
Grandes programas do MAT	<ul style="list-style-type: none"> • A reforma da administração local do Estado; • O reordenamento territorial; • A informatização de toda legislação sobre a administração local; • A preparação de condições de infra-estrutura para o suporte das autarquias locais.
Recursos humanos para garantir o funcionamento das autarquias locais	<ul style="list-style-type: none"> • Não existem muitos recursos humanos com qualificações específicas da Administração Local; • Os ministérios têm mais pessoal qualificado que as províncias; • É intenção do MAT sanear muitos quadros da administração central para as administrações municipais • O Instituto da Administração Local do Estado (IFAL) está a formar quadros para trabalharem nos municípios; • O IFAL tem formado os funcionários da administração local.
Configuração actual do território	<ul style="list-style-type: none"> • Não é a ideal; • Existe o projecto de dividir alguns municípios porque são muito extensos; • Planos para elevar algumas comunas à categoria de municípios.
Competência e funcionamento das Autarquias Locais	<ul style="list-style-type: none"> • O MAT só tem competência de criar as condições de infra-estruturas de funcionamento das futuras autarquias • A AN (Assembleia Nacional) tem definir o seu funcionamento das autarquias (quadro legal); • A Constituição consagra o princípio da gradualidade na sua implementação (autarquias).
Arrecadação das receitas das Administrações Municipais	<ul style="list-style-type: none"> • O cidadão interessado vai até a um banco e ele próprio faz o depósito do emolumento no banco

A segunda tabela com elementos resultantes da entrevista com o MAT (Tabela 43) lista as questões associadas com o uso das TIC no seu contexto (do ministério) e no

relacionamento com os restantes actores associados com a exploração das TIC, no contexto do poder central e local.

Tabela 43 – Entrevista do MAT, questões de tecnologia e modelo

Tópico	Resposta
Comunicação com as administrações municipais	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente usam o papel • De quando em vez, o <i>e-mail</i>
O MAT tem <i>e-mail</i> institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Facilita a recepção e expedição de documentos para as várias instituições • Não é muito frequente a sua utilização
As TIC nas Administrações Municipais	<ul style="list-style-type: none"> • Longe do que seria o desejável
Recurso ao e-learning	<ul style="list-style-type: none"> • O IFAL usa para a formação de quadros nas zonas rurais
Utilização das TIC pela população	<ul style="list-style-type: none"> • Não é frequente • Poucas pessoas têm acesso às TIC • Muito trabalho ainda a fazer
Página da Internet do MAT	<ul style="list-style-type: none"> • Sim, onde é divulgada a actividade do MAT • Não permite actualmente a interacção com os cidadãos • Planos para tornar a presença mais interactiva
O Governo Electrónico facilita a arrecadação de receitas fiscais	<ul style="list-style-type: none"> • Certamente que sim • O cidadão mesmo estando em casa ou no escritório pode pagar as suas obrigações fiscais
O Governo Electrónico facilita a proximidade aos cidadãos	<ul style="list-style-type: none"> • Certamente que sim • Existe um grande afluxo de cidadãos para as administrações municipais para tratar de documentos • O e-Gov tem potencial que pode ser aproveitado para promover a boa governação
Coordenação com outros Ministério para implementar as TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Em especial, com o Centro Nacional das Tecnologia de Informação e Comunicação (CNTI)
Há mais elementos para além das pessoas, economia e estado no modelo de GE proposto que pretende sejam incorporadas?	<ul style="list-style-type: none"> • Os propostos são aqueles que definem o objecto da acção do Estado • Sem estes elementos não há acção do Estado • Referidos adicionalmente o Território e as Infra-estruturas

Destes elementos, ressalta a já aparente maturidade de relacionamento institucional e de organismos para ordenar o relacionamento e literária tecnológica (IFAL) e o desenvolvimento e suporte tecnológico (CNTI), além da consciência do potencial que o Governo Electrónico pode aportar à governação e possibilitar ganhos de diversa natureza, com a governação electrónica. Não obstante, a situação actual é ainda algo incipiente no que refere ao uso de meios electrónicos, quer no trato administrativo (sendo preferido o papel) quer nas comunicações, onde o *e-mail* institucional é ainda

pouco utilizado. Adicionalmente, é referido também um uso longe de óptimo das TIC nas Administrações Municipais.

Por último e também listado na Tabela 43, a sugestão de mais dois elementos a adicionar aos elementos considerados: Pessoas, Economia e Estado – para o modelo que foi brevemente apresentado. Assim, foram sugeridos o Território e as infra-estruturas como preocupações essenciais do poder local e que foram, por essa razão, introduzidas no modelo.

A segunda entrevista ocorreu no contexto do Governo Provincial de Luanda e que é também objecto de análise. Com base nos elementos recolhidos, foram realizadas duas tabelas com a informação considerada relevante para o trabalho e que condensam o essencial dos resultados obtidos. A Tabela 44 apresenta a caracterização e as questões associadas com o relacionamento do Governo Provincial de Luanda com os seus municípios e cidades e a articulação com o projecto de Governo Electrónico, nomeadamente os investimentos associados com o estatuto de capital de Angola, que a cidade de Luanda possui.

No caso do Governo Electrónico de Luanda, foi percebido que as iniciativas em curso estão estruturadas e já possuem maturidade e concretização no terreno, sendo actualmente realizado um esforço para capacitar recursos humanos e alargar o esforço realizado de modo a integrar os diferentes órgãos do poder local – tal ficou bem visível na forma encontrada para a entrevista (realizada como seminário) e que contou com a presença de diversos quadros do governo provincial de Luanda. Além da formação de recursos humanos e da montagem de equipamentos e instalações técnicas, foi referida a necessidade de acautelar o investimento em sistemas de comunicação e nos modelos de governação que organizam os diferentes actores do poder local. Foram ainda descritos uma lista de constrangimentos para o sucesso do Governo Electrónico e que tem de ser tratados, revelando, também nesta vertente, uma maturidade e conhecimento adequado do que são os pontos críticos para a adopção de práticas de Governo Electrónico Local. Permanecem como desafios, as questões associadas com a adopção do Governo Electrónico pelos cidadãos, já que o maior foco é ainda colocado na introdução de práticas organizativas e de logística

para assegurar a implementação de uma estrutura humana e técnica que viabilize a exploração dos conceitos associados com o Governo Electrónico.

Tabela 44 – Entrevista do Governo Provincial de Luanda

Tópico	Resposta
Estrutura do encontro	<ul style="list-style-type: none"> • Seminário de apresentação do Plano de Integração das Redes, no âmbito da Governo Electrónico.
Objectivo do encontro	<ul style="list-style-type: none"> • Discutido o potencial do Governo Electrónico em Luanda, • As perspectivas e desafios do e-Gov.
Participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Administradores dos Municípios de Belas, Quiçama, Cacuaco, Cazenga, Viana, Icolo e Bengo; • Dois técnicos de cada uma das Administrações Municipais presentes; • Comissão Administrativa das Cidades de Luanda.
Constrangimentos do Governo Electrónico em Angola, (Luanda)	<ul style="list-style-type: none"> • Paralelismo de Projectos de e-Gov, dentro do Estado; • Escassez de Recursos Humanos qualificados; • Falta de infraestruturas tecnológicas nas Administrações Municipais e Cidades de Luanda; • Dificuldades de Coordenação das diferentes iniciativas de e-Gov; • Pespectivas do e-Gov, muito focada para Governo-para-Governo (G2G).
Foco do Governo Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria contínua dos processos; • Modernização da Administração Pública; • Aumentar a inclusão digital.
Dimensões de operacionalização do Governo Electrónico em Angola em quatro camadas	<ul style="list-style-type: none"> • As infra-estruturas tecnologias; • Os sistemas transversais; • Os sistemas sectoriais; • A comunicação externa, orientada para o uso da Internet no diálogo com o exterior do Estado e o uso de Intranets para o seu funcionamento interno.
Programa de mudança organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Assenta na formação de recursos humanos; • Áreas técnicas; • Formação técnica de utilizadores; • Formação dos utilizadores.
Modelo de Governo Electrónico actual de Luanda	<ul style="list-style-type: none"> • Considera o aproveitamento das infra-estruturas de TIC existentes, a fim de ser adaptado e integrado no Projecto geral de e-Gov.
Governança e responsabilidades institucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Partilha de responsabilidades, em que as Administrações Municipais de Luanda e Cidades e a Comissão do e-Gov; • Instalação de redes de comunicações; • Montagem de equipamentos; • Formação do potencial humano.

A segunda tabela (Tabela 45) com elementos resultantes da entrevista com o Governo Provincial de Luanda lista as questões associadas com o uso das TIC no seu contexto

e no relacionamento com o os restantes actores associados com a exploração das TIC, no contexto do poder central e local.

O destaque maior vai para o projecto de implementação da rede privada do Estado e-Gov e para os investimentos que vem sendo realizados na capacitação de um *datacenter*, quer na sua capacidade de armazenamento e operação, quer nas questões associadas com a segurança da informação e que servirá uma estrutura maior que a da própria Província de Luanda – gozando esta a sua importância como capital do Estado Angolano.

Tabela 45 – Entrevista do Governo Provincial de Luanda, Projecto de e-Gov

Tópico	Resposta
Projecto e responsável	<ul style="list-style-type: none"> • Eng.º Augusto Mota de Carvalho, Coordenador Nacional do Projecto de Implementação da Rede Privativa do Estado e-Gov.
Data de início do projecto	<ul style="list-style-type: none"> • Começou a implementação efectiva em 2010.
Objectivo do projeto	<ul style="list-style-type: none"> • O Projecto tem como perspectiva a interligação de todo o funcionalismo público (Província de Luanda)
No que consiste o projecto	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos tecnológicos a serem instalados nas Sedes do Governo da Província de Luanda e nas Administrações Municipais e nas Comissões Administrativas de Luanda e nos Distritos Urbanos.
Inclui também o investimento Datacenter	<ul style="list-style-type: none"> • Construção em Luanda um <i>Datacenter</i>, para o suporte da Governação Electrónica em Angola, com a finalidade de armazenamento e protecção de dados.
Valor do investimento no <i>Datacenter</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto orçado em 130 milhões de Dólares.
Objectivo do projecto <i>Datacenter</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Construção de um centro de segurança de dados, para a protecção de dados; • Assegurar as questões associadas com a segurança e soberania digital do Estado Angolano.
Fornecedor principal	<ul style="list-style-type: none"> • O principal fornecedor é a HUAWEI.
Telecomunicações	<ul style="list-style-type: none"> • A rede da fibra óptica está disponível em toda cidade de Luanda; • Dada a posição de frente marítima de Luanda, o acesso às Comunicações podem ser acedidos por Cabo Submarino.

O investimento é significativo e iniciou-se em 2010, com parceiros internacionais e garantindo a conectividade por cabo submarino com a rede Internet internacional e investindo de forma distribuída em equipamentos a serem instalados nas sedes de governo da Província de Luanda e nas Administrações Municipais e nas Comissões Administrativas de Luanda e nos Distritos Urbanos, constituindo uma rede que

aproxima e interliga operacionalmente os diferentes órgãos de poder local e proporciona uma verdadeira infra-estrutura de suporte ao Governo Electrónico Local.

Em conjunto, as duas entrevistas proporcionaram um maior conhecimento das iniciativas em curso no contexto do uso do digital para apoio à actividade de governação, quer no quadro do governo central, quer no quadro do governo local.

Foi possível observar os esforços realizados no sentido de introduzir práticas de Governo Electrónico e como essa introdução é irreversível e tende a ser incrementada e ampliada também para o contexto do Governo Electrónico Local.

Foi também visível que os desafios actuais que se colocam estão ainda centrados nas questões de infra-estruturas e de capacitação dos recursos humanos. As iniciativas de organização da administração pública e de serviços ao cidadão estão ainda em segundo plano, quando comparados com os serviços de governo a governo.

Adicionalmente, coloca-se o desafio de disseminar e envolver o cidadão nas práticas de Governo Electrónico e esse é ainda um desafio algo distante. A nossa investigação procurou aprofundar também esta última questão, por via do questionário aos cidadãos.

8.1.2 Discussão dos dados obtidos do questionário aos cidadãos

Antes de apresentar os resultados obtidos com o cruzamento de várias respostas colhidas nos dados, é fundamental apresentar o mapa dos dados de inquéritos realizados com os cidadãos das Províncias de Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge, tendo em conta o contexto específico de Angola.

Desta forma, um primeiro aspecto que importa considerar é a esperança média de vida, cujos valores são apresentados na Figura 53. A esperança média de vida em Angola tem aumentado de forma sustentada, embora os seus valores estejam abaixo da média mundial, na lista da ONU sobre a expectativa de vida, Angola ocupa a posição 186 (ESA/ONU, 2006).

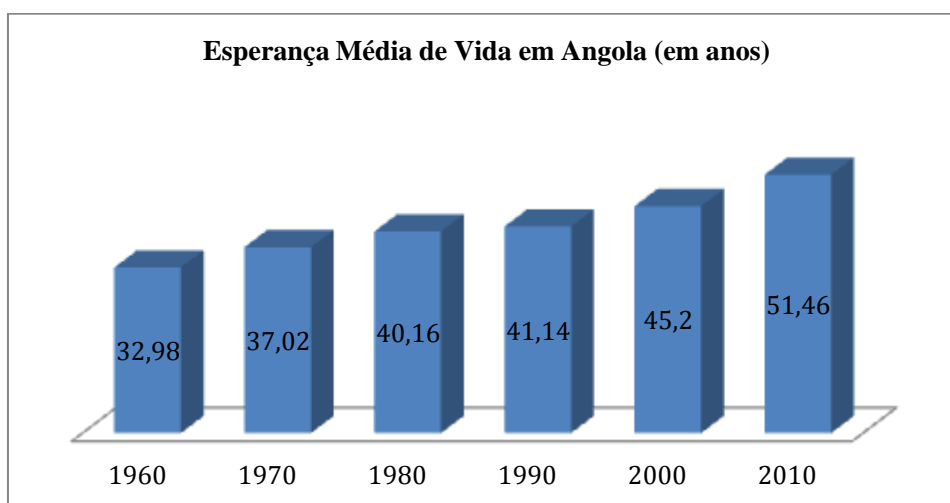


Figura 53 – Evolução da esperança média de vida em Angola

Outro factor relevante é a pirâmide etária de Angola que é extremamente favorável, pois indica que cerca de 43,2% da população se encontra com idades no intervalo menor (0 a 14 anos) e que acima dos 65 anos, apenas existe 2,7% da população (valores de 2011). A Figura 54 apresenta os valores para 2012 que sugerem estes mesmos números e um equilíbrio entre a população masculina e feminina. A forma da pirâmide etária é típica de um país ainda em fases iniciais de desenvolvimento e com um potencial de crescimento da sua população muito grande.

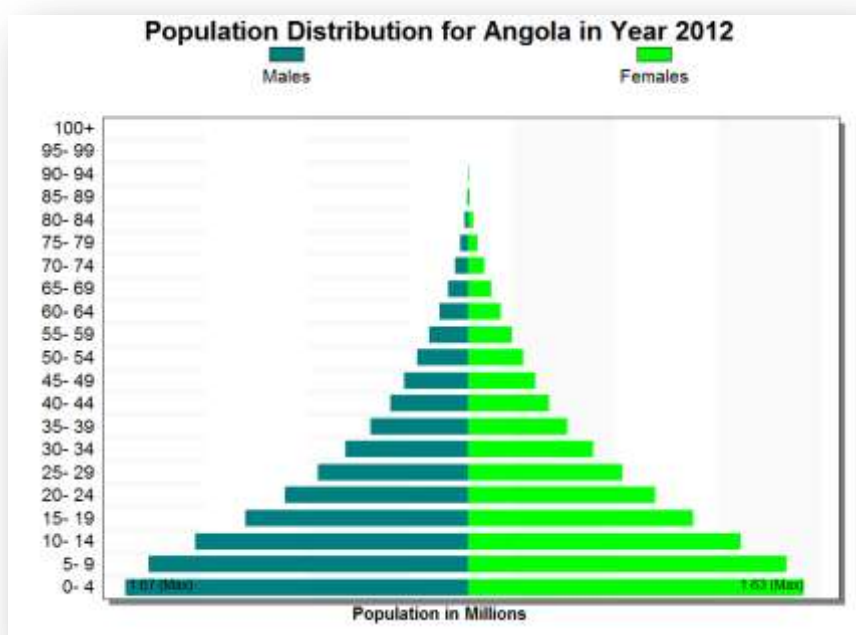


Figura 54 – Demografia de Angola, pirâmide etária em 2012
 Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Angola>

De facto, as previsões para o aumento da população em Angola para o ano de 2050 estimam 44,6 milhões de habitantes, segundo um relatório da UNFPA (2008) – Estudo do Fundo de População das Nações Unidas¹⁹. O mesmo estudo indica que a população actual de Angola reside maioritariamente em cidades (57%).

No *top20* das cidades Angolanas mais populosas está naturalmente em primeiro lugar, a sua capital Luanda. No que respeita às províncias em estudo, a Figura 46 reporta as ocorrências das cidades e fornece pistas para a caracterização urbana, semi-urbana ou rural das províncias de Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge.

Tabela 46 – Cidades no *top20* Angolano, dados de Censo de 2006

Posição no <i>top20</i>	Cidade	População	Província	Predominância
1	Luanda	2 776 125	Luanda	Urbano
12	Uíge	60 008	Uíge	Rural
18	Caxito	28 229	Bengo	Rural
Fora do <i>top20</i>	N´dalatando	22 000	Cuanza Norte	Rural

Em geral uma caracterização de Angola no contexto mundial auxíla de modo a realçar o potencial de evolução e previsíveis subidas nos próximos anos nos diversos índices de crescimento. Em especial, no que respeita ao Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), o quadro representado na Figura 55 revela a posição relativa aos PALOPS, com colocação adicional do primeiro e último país do *ranking*.

Considerando os valores do relatório da UNDP²⁰ (2014), verificamos que para o ano actual, o IDH de Angola é 0,526 (posição 149 do *ranking*) – descendo seis lugares em relação a 2007, mas subindo nos restantes valores representados na Figura 55: a esperança média de vida é agora de 51,9 anos, o nível de alfabetização também subiu de 67,4% para 70,4%, a proporção de estudantes matriculados no sistema de ensino, passou de 65,3% para 87% e o PIB per capital passou de 5 385 para 6 322,94 Dólares (EUA).

¹⁹ <http://www.unfpa.org/public/>

²⁰ <http://hdr.undp.org/en/countries/profiles/AGO>

Quadro 1. Índice de Desenvolvimento Humano em 2007					
	Índice de Desenvolvimento Humano	Esperança de vida à nascença	Nível de alfabetização	Proporção de estudantes matriculados no sistema de ensino	PIB per capita (dólares americanos)
Noruega	0,971 (1ª posição)	80,5 (12ª posição)	-	98,6 (8ª posição)	53 433 (5ª posição)
Portugal	0,909 (34)	78,6 (29)	94,9 (46)	88,8 (35)	22 765 (42)
Brasil	0,813 (75)	72,2 (81)	90,0 (71)	87,2 (40)	9 567 (79)
Cabo Verde	0,708 (121)	71,1 (96)	83,8 (90)	68,1 (116)	3 041 (126)
São Tomé e Príncipe	0,651 (131)	65,4 (122)	87,9 (82)	68,1 (117)	1 638 (148)
Angola	0,564 (143)	46,5 (172)	67,4 (117)	65,3 (122)	5 385 (101)
Timor-Leste	0,489 (162)	60,7 (134)	50,1 (138)	63,2 (125)	7 17 (173)
Moçambique	0,402 (172)	47,8 (166)	44,4 (141)	54,8 (146)	802 (169)
Guiné-Bissau	0,396 (173)	47,5 (169)	64,6 (123)	36,6 (171)	477 (178)
Níger (último classificado)	0,340 (182)	50,8 (160)	28,7 (149)	27,2 (176)	627 (176)

Fonte – Human Development Report 2009 (PNUD).

Nota 1: O valor do PIB per capita é calculado numa moeda comum denominada Paridade do Poder de Compra (dólares americanos).

Nota 2: A proporção de estudantes matriculados no ensino primário, secundário e terciário (superior) tem como valor de referência o número de estudantes que, teoricamente, deveriam estar a frequentar o sistema de ensino.




Figura 55 – Tabela de comparação do IDH em 2007
 Fonte: Observatório das desigualdades²¹

Considerando que os resultados dos questionários foram obtidos da aplicação em quatro Províncias – Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge –, é possível estabelecer algumas diferenças entre as suas respostas. Foram aplicados efectivamente, um total de 772 questionários, tendo-se registado uma cobertura por Província: Luanda, com 305 questionários, representado uma percentagem de 39,5, o Bengo e o Uíge com 156 cada, correspondendo a igual valor percentual de 20.2 e a Província do Cuanza Norte, com 155 questionários, representado 20.1 por cento.

As quatro Províncias acima referidas apresentam características semelhantes, quanto ao estágio de desenvolvimento, com ligeira diferença para a Província de Luanda, que tem maior configuração de urbana mais ou menos 75% e os restantes 25% de característica rural. Ao contrário das restantes três Províncias (Bengo, Cuanza Norte e Uíge) onde mais ou menos 65% de características rurais e 35% de características urbanas. Os aspectos referidos na Tabela 46, são complementados com dados adicionais sobre as províncias, conforme apresentado na Tabela 47.

²¹ <http://observatorio-das-desigualdades.cies.iscte.pt/index.jsp?page=news&id=64>

Tabela 47 – Caracterização dos Municípios das províncias em estudo

Município	Superfície em Km2	Total de Habitantes	Densidade Populacional Hab. / K2	Actividades Principais
PROVÍNCIA DE LUANDA (http://www.luanda.gov.ao/)				
Belas	1 077	753 000	5 000	Agricultura, Comércio, Industria
Cacuaco	571	26 000	46	Agricultura, Pesca, Comércio, Industria
Cazenga	38,6	2 000 000	51 813	Agricultura, Comércio, Industria
Icolo e Bengo	3 819	59 000	15	Agricultura, Comércio, Industria
Luanda	113	4 799 432	2 654	Agricultura Pesca, Comércio, Industria
Quiçama	12 046	30 000	2	Agricultura Pesca, Comércio, Industria
Viana	1.344	106 383	51	Agricultura, Comércio, Industria
PROVÍNCIA DO BENGO (http://www.bengo.gov.ao/)				
Ambriz	4 204	17 575	4,1	Agricultura, Pesca
Bula –Atumba	3 604	57 000	16	Agricultura, Pecuária
Dande	6 529	83 000	13	Agricultura, Pesca, Comércio
Dembos	2 444	59 000	24	Agricultura
Nambuagongo	5 604	111 000	20	Agricultura
Pango – Aluquem	2 754	46 000	17	Agricultura
PROVÍNCIA DE CUANZA NORTE (http://www.kwanzanorte.gov.ao/)				
Ambaca	3 080	13 000	40	Agricultura
Banga	1 260	23 000	18	Agricultura
Bolongongo	1 061	31 000	29	Agricultura
Cambambe	5 212	92 000	18	Agricultura, Industria
Cazengo	1 793	109 000	61	Agricultura
Golungo Alto	1 989	70 000	35	Agricultura
Gonguembo	1 400	37 000	26	Agricultura
Lucala	1 718	42 000	24	Agricultura
Quiculungo	475	30 000	63	Agricultura
Samba Caju	2 012	96 000	48	Agricultura
PROVÍNCIA DO UÍGE (http://www.uige.gov.ao/)				
Alto Cauale	3 064	104 000	34	Agricultura
Ambuila	4 799	17 000	4	Agricultura
Bembe	5 655	49 000	9	Agricultura
Buengas	2 875	78 000	27	Agricultura
Damba	6 915	132 000	19	Agricultura
Macocola				Agricultura
Mucaba				Agricultura
Negage				Agricultura
Puri				Agricultura
Quimbele				Agricultura
Quitexe				Agricultura
Sanza Pombo				Agricultura
Songo				Agricultura
Maquela do Zombo				Agricultura

Uma outra questão fundamental a descrever nesta parte do trabalho, e que tem implicações nos resultados obtidos com a aplicação dos questionários aos cidadãos, tem haver com a proximidade geográfica (vizinhança) das quatro Províncias. Este factor em si mesmo, é um ponto de partida, para uma leitura da existência de similitudes dos dados obtidos, sobretudo nas Províncias do Bengo, Cuanza Norte e Uíge. A excepção será a Província de Luanda, que por além dessa condição, é também a capital do País, factor esse que a habilita a distanciar-se das demais, porquanto recebe o maior investimento público e privado, fazendo com que os seus cidadãos (entenda-se inquiridos), possuam um maior nível de literacia digital.

Foi notório observar nos resultados obtidos com a aplicação do questionário aos cidadãos, que as respostas sobre a mesma questão entre os cidadãos das três Províncias, (exceptuando Luanda), possuem uma margem mínima de diferença, tal como observaremos nos parágrafos seguintes. É fundamental desta forma considerar o estatuto de capital de que goza Luanda e do efeito que tal tem quando se relaciona o desenvolvimento de cada uma das Províncias.

De uma forma global, as diferenças de dados obtidos com a aplicação do questionário por Províncias, são aqui relevados através dos gráficos de respostas por cada questão do questionário, tal como se pode observar a seguir:

- Há uma questão prévia, que foi colocada aos inquiridos das quatro Províncias, sobre o conhecimento que têm do Governo Electrónico Local, cujos dados revelam que nenhuma Província alcançou 50% de conhecimento sobre o assunto, e que o diferencial se situou na banda de 1 a 3 pontos percentuais, para mais ou para menos. Este facto potencia o entendimento de que não há um nível assimétrico de conhecimento, primeiro entre as Províncias e segundo entre os cidadãos.
- Na segunda pergunta o GE como factor potenciador para melhorar as condições de vida dos cidadãos, verifica-se que a média de respostas das duas opções (sim e não) registou uma variação, embora sempre com resultados acima de 50% para os que responderam sim. Aqui o primeiro destaque vai

para a Província do Uíge com 74% (sim), seguido da Província do Bengo com 69%. A nota dessa questão, é o que os menos optimistas sobre o potencial do GE na melhoria das condições de vida dos cidadãos, estiveram abaixo de 50%. Esse facto, por si mesmo, constitui uma boa base para a implementação do Governo Electrónico Local, como de resto, reforça a convicção da aplicabilidade do modelo proposto. Outra leitura possível desses dados, é o diferencial de respostas entre a Província de Luanda e as restantes três Províncias, não indiciam à partida que os entrevistados em Luanda não conheçam as vantagens do GE – pelo contrário, por possuírem já há variadíssima gama de soluções com base no digital, pode apontar, talvez, para a necessidade de novas opções tecnológicas mais céleres, comparativamente às existentes actualmente. Enquanto isso, as demais Províncias, ainda estão deficitárias dessas soluções que, em muitos casos, não fazem parte de soluções para os seus problemas.

- Essa tendência de resultados que ultrapassa a faixa dos 50% para respostas (sim) e o decréscimo de resposta (não) situar-se abaixo de 50% é também notada na questão 3 do questionário. As razões apontadas no parágrafo anterior são extensivas para esse ponto.
- As respostas obtidas nas questões 4 e 5, na maior parte das Províncias, situaram-se abaixo de 40%, e o diferencial de respostas incluindo a Província de Luanda, foi de 1 a 4 pontos percentuais. Sublinha-se que se trata de questões diferentes, mas que têm uma relação íntima e de complementaridade entre si, porquanto a questão 4 trata na essência dos custos associados à TIC e a questão 5 trata das condições de acesso às TIC, disponível em cada Província.
- Relativamente à questão, que estabelece o meio mais utilizado em todas as Províncias, ficou demonstrado que o dispositivo mais utilizado para o acesso a Internet é o telemóvel. O que chama à atenção nesses dados, é o facto de em todas as Províncias a utilização de dispositivos móveis, no caso os telemóveis, as respostas estiveram situadas entre 80 a 87 por cento. Esse facto, pode ter

sido impulsionado pelos factores mencionados no ponto anterior, sobretudo, os custos associados e o alargamento do acesso às TIC, tal como consta dos resultados obtidos nos pontos 4 e 5 do questionário.

- Na questão 7 do questionário, sobre a frequência dos cidadãos com que procuram serviços públicos de forma presencial, nota-se que em média, três vezes por semana, as pessoas vão às instituições públicas para resolverem as suas questões. Essa frequência é mais acentuada nas Províncias do Bengo e Uíge, seguidas das Províncias de Luanda e Cuanza Norte. Duas leituras se impõem, de modo a fazer face a esses dados: a primeira indicia a existência de pouco recurso ao digital para resolver os seus problemas. Ao contrário das questões 8 e 9 onde a percentagem de pessoas que não possuem computadores pessoais e conectados à Internet, se situa na banda de 50%, com maior incidência nas Províncias do Cuanza Norte, Bengo, seguindo-se as Províncias de Luanda e Uíge. Ao contrário, na Província do Uíge há mais pessoas que possuem computadores pessoais.
- As questões 10 e 11 retratam os serviços mais procurados pelos cidadãos e o grau de atendimento pelos servidores públicos. Portanto, os dados demonstram que em todas as Províncias as pessoas, pelo menos mensalmente, vão solicitar algum serviço. Neste particular, a percentagem de respostas é de 1 a 3 pontos percentuais, superior. No caso da qualidade de atendimento, a tendência das respostas em todas as Províncias onde foram aplicados os questionários, reportam que esta é ainda demorada, com respostas a situarem-se entre 40 a 50 por cento.
- As questões 12, 13 e 14, foram objecto de discussão, relativamente à indicação do tipo de serviço e da sua proximidade.
- A única Província em que há um maior número de pessoas que possuem *e-mails* pessoais é da Luanda, que está acima de 50%. Nas restantes Províncias, o número de pessoas que possuem *e-mails* pessoais está abaixo de 47 por cento. Fora de Luanda, comparando as restantes Províncias Uíge e Bengo,

possuem uma percentagem de 46 e 39, respectivamente, e a do Cuanza Norte situa-se com um percentual de 33. Mesmo assim, julga-se que em média, a taxa de pessoas que possuem *e-mails* pessoais é boa, porque se situa acima de 30 por cento, se comparado com o estágio de desenvolvimento dessas Regiões. Esta análise teve como fundamento, os dados disponíveis na questão 15 do questionário.

- Os pontos 16 e 17, por estarem intimamente ligados, serão abordados em conjunto. Relativamente aos dispositivos mais utilizados pelos cidadãos para aceder à Internet. Em todas as províncias, o telemóvel coloca-se em primeiro lugar. Isso permitiu o aumento de utilizadores de redes sociais em todas as Províncias, cuja percentagem, num caso, como no outro, se situam em mais de 50%.
- Em todas as Províncias, mais de 50% de inquiridos consideram que os custos das telecomunicações são elevados, com destaque para as Província do Uíge com 61%, seguida pela Província de Luanda, com 58,7% – uma diferença de próximo de 2 pontos percentuais. Talvez estes resultados sejam obtidos por estas províncias serem as duas maiores, quer em extensão territorial, quer em densidade populacional. Esta análise particular das duas maiores Províncias, não retira o mérito das respostas das demais Províncias, afinal com valores na banda de mais de 45%. Essa análise fundamenta-se com base nos dados disponíveis na questão 18 do questionário aplicados aos cidadãos.
- No que se refere à taxa de utilização de TV em todas as Províncias, situa-se na banda de 80 a 94 por cento, com destaque para a Província do Uíge com 93% de pessoas que dizem possuem TV em suas casas. A taxa de pessoas que não possuem TV em casa é baixa, com as Províncias do Uíge e de Luanda, a terem apenas 6 e 10 por cento, respectivamente.

Retomando a observação e a análise dos dados obtidos através dos instrumentos escolhidos para recolher a informação dos potenciais utilizadores do Governo Electrónico Local, do questionário aplicado aos cidadãos, com 19 questões,

organizadas em quatro grupos e considerando apenas as contagens globais é possível sintetizar um conjunto de valores para cada um dos grupos considerados:

- (i) Governo Electrónico Local: conceito, utilidade e potencial (três questões, de 1 a 3);
- (ii) Tecnologias de Informação: acesso, uso e posse (seis questões, de 4 a 9);
- (iii) Serviços públicos: qualidade, tipo de serviço e proximidade (cinco questões, de 10 a 14);
- (iv) Utilização de serviços e do digital pelos indivíduos: posse de correio electrónico, rede social, local, acesso e custo e posse de TV (cinco questões, de 15 a 19).

A Tabela 48 apresenta os resultados de respostas positivas associadas com o Governo Electrónico Local. Estes resultados indicam que embora apenas uma minoria reconheça o conceito de GEL, uma percentagem significativa dos inquiridos reconhece as suas vantagens, quer de utilidade, quer de potencial.

Tabela 48 – Respostas associadas com Governo Electrónico Local

Questões	Respostas positivas	Percentagem de respostas positivas
Conceito	275	36,6%
Utilidade	475	65,9%
Potencial	472	66,8%

A Tabela 49 apresenta os resultados de respostas positivas associadas com as Tecnologias de Informação. Estes resultados indicam três grupos de níveis de resposta. Assim, o acesso e a percepção de acesso de outras pessoas apresenta valores baixos – o que parece indicar que ainda existe muito espaço para melhoria e divulgação das TI. Por sua vez, quer os meios utilizados, quer o uso de telemóveis possui já uma taxa de penetração assinalável e indica que o uso de meios digitais já se encontra generalizado.

Por último, os valores intermédios de respostas positivas foram obtidos para o uso de computadores pessoais e para a sua ligação à Internet, sendo que tais resultados indicam que a maioria dos inquiridos opta por usar e aceder à Internet por via de telemóveis.

Tabela 49 – Respostas associadas com as Tecnologias de Informação

Questões	Respostas positivas	Percentagem de respostas positivas
Acesso	209	28,1
Acesso de pessoas	135	18,4
Meios utilizados	840	108,8
Telemóveis (mais de 3, por família)	414	57,3
Possui PC	357	47,8
PC ligado à Internet	279	40,8

A Tabela 50 apresenta os resultados de respostas positivas associados com os Serviços Públicos. Verifica-se que os valores apresentados indicam um uso significativo dos serviços públicos, com quase metade dos inquiridos a afirmar usar estes serviços pelo menos uma vez por semana. Embora com grande uso, apenas cerca de 16% dos inquiridos afirma estar agradado com o atendimento – o que indicia uma grande margem para trabalhar neste caso e uma excelente oportunidade para o GEL.

Aliás, nesta perspectiva do recurso ao digital, uma maioria dos inquiridos mostra-se disponível para usar a Internet no acesso a serviços públicos e considera que a sua localização física é maioritariamente positiva. Os serviços mais requisitados são os associados com a saúde, a educação e o cartório, que em conjunto correspondem a cerca de 73% do total de serviços prestados aos inquiridos.

Tabela 50 – Respostas associadas com os Serviços públicos

Questões	Respostas positivas	Percentagem de respostas positivas
Utiliza semanalmente	302	44%
Atendimento	111	15,5%
Serviços mais utilizados (3 dos 11 serviços: saúde, educação e cartório)	523	73,2%
Usar a Internet	487	66,9%
Localização	442	60,1%

A Tabela 51 apresenta os resultados de respostas positivas associados com a utilização de serviços e do digital pelos indivíduos. Verifica-se que quase metade dos inquiridos possui *e-mail* próprio e um número superior, aceder à Internet por telemóvel. Quase 3 em cada 4 responderam de forma afirmativa serem utilizadores de redes sociais. No caso da TV, embora com uma percentagem elevada de respostas positivas, verifica-se que os inquiridos (mais de metade) optaram por não responder à questão, pelo que embora apresentado uma alta taxa de valores positivos de resposta, a realidade mostra uma baixa taxa de posse de televisores em casa. Por outro lado, verifica-se que apesar dos esforços das operadoras e da maior utilização de telemóveis, cerca de 2 em cada 3 dos inquiridos afirma que o custo das telecomunicações é elevado.

Tabela 51 – Respostas associadas com a utilização de serviços e do digital

Questões	Respostas positivas	Percentagem de respostas positivas
Possui <i>e-mail</i>	330	45,6%
Internet por telemóvel	444	57,5%
Utilizador rede social	531	73,3%
Custo das comunicações	225	31,3%
Possui TV	247	75,1%

8.2 Discussão comparativa dos resultados

A Tabela 52 apresenta um conjunto de 15 temas que importa discutir no contexto do presente trabalho e que resultam do esforço de recolha de dados efectuada, que inclui as entrevistas: E1 (entrevista do Ministério da Administração do Território); E2 (entrevista ao governo Provincial de Luanda) e o questionário aos cidadãos (com as suas 19 questões, que obteve 772 respostas válidas), bem como o resultado da pesquisa documental e da investigação realizada.

Tabela 52 – Quadro de temas e questões associadas para a análise crítica dos resultados

Tema	Questão
T1. Sensibilização e consciência sobre o tema	<i>Q1. Qual o nível de conhecimento existente sobre o Governo Electrónico Local?</i>
T2. O conceito de proximidade e relacionamento com os cidadãos	<i>Q2. Será que com o Governo Electrónico os serviços públicos ficaram mais próximos dos cidadãos?</i>

T3. Vantagens e conforto percebido	<i>Q3. As distâncias em que se situam os serviços públicos facilitam a vida dos cidadãos para acederem os vários serviços?</i>
T4. Grau de utilização da tecnologia	<i>Q4. O acesso às TIC é o ideal? Como está a cobertura do acesso dos cidadãos às TIC? Esse acesso representa que % da população Angolana? A que se deve o aumento de pessoas com o acesso às TIC? Existem variações entre as Províncias?</i>
T5. Condições necessárias de tecnologias para o Governo Electrónico	<i>Q5. Qual é a percentagem de pessoas com o acesso às TIC? Será que, com o grau de acesso actual, garante a viabilidade para a implementação do Governo Electrónico Local em Angola? As TIC que existem são exploradas suficientemente?</i>
T6. Quais as estratégias de acesso à informação	<i>Q6.1 Qual é a razão que faz com que as pessoas utilizem mais os telemóveis para acederem à Internet? Será que os cidadãos acedem a Internet para solicitarem algum serviço público?</i>
	<i>Q6.2 Por que razão o uso de telemóvel ocupa o lugar de destaque entre as várias Tecnologias utilizadas pelos cidadãos? Porque há pouco utilizadores de telefone fixo em Angola?</i>
	<i>Q6.3 Será que o acesso à Internet por via dos Telemóveis garante a conectividade?</i>
T7. Taxas de utilização de telemóveis por família e discussão dos custos associados	<i>Q7.1 Porque é que o rácio de pessoas com telemóvel por família é tão elevado?</i>
	<i>Q7.2 Qual é a percentagem de pessoas com o acesso às TIC?</i>
T8. Uso e exploração de computadores e telemóveis	<i>Q8.1 Porque é que há um número considerável de pessoas com computadores pessoais (incluindo portáteis)?</i>
	<i>Q8.2 Porque há preferência dos cidadãos ao uso de telemóveis para aceder à Internet? Em complemento, por que razões os computadores são pouco usados para aceder à Internet?</i>
	<i>Q8.3 Qual é o número de utilizadores da Internet em Angola? Qual o grau de cobertura da Internet entre as Províncias do Bengo, Uíge e Cuanza Norte? Será que o número actual de utilizadores de Telemóveis pode facilitar o acesso aos serviços públicos digitalizados? Como se relacionam estes valores com os valores obtidos no questionário?</i>
	<i>Q8.4 O número de pessoas que possuem computadores pessoais demonstra o aumento do acesso? O que pode significar em termos de conectividade? É suficientemente explorada pelos cidadãos? Existe variação por província nas respostas dadas?</i>
	<i>Q8.5 A quantidade de computadores conectados à Internet, permite aumentar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos? Que Províncias do Interior entre as inqueridas, tem mais utilizadores conectados à Internet? Qual a relação com os dados recolhidos?</i>
	<i>Q8.6 Será que o número de computadores conectados à Internet dá bons indicadores para a implementação do Governo Electrónico local em Angola?</i>
T9. Funcionalidade e uso das TIC para os serviços públicos	<i>Q9. Qual a frequência de utilização dos serviços públicos pelos cidadãos? Quais os serviços mais solicitados? Porque razão esses serviços são mais solicitados? A capacidade de resposta sem as TIC satisfaz os cidadãos? Será que as TIC podem auxiliar a celeridade de resposta às solicitações dos cidadãos?</i>

T10. O valor da tecnologia	Q10. <i>Como é que o atendimento dos cidadãos sem a utilização das TIC? E o atendimento apoiado com as TIC que cenário se pode esperar?</i>
T11. A discussão da oferta de serviços públicos em Angola	Q11.1 <i>Quais os serviços que foram identificados como os mais procurados/solicitados pelos cidadãos nas Instituições Públicas e o grau de satisfação? Existem diferenças de resultados a esta questão, entre as províncias?</i>
	Q11.2 <i>Porque é que a maior parte dos entrevistados procuram mais os serviços de Saúde, Educação, Notariado e Bancos;</i>
	Q11.3 <i>Os serviços públicos estão localizados ou estão deslocalizados?</i>
T12. O recurso à Internet no uso de serviços públicos	Q12.1 <i>Porque é que os cidadãos de todas regiões escolheram a Internet para acederem aos serviços públicos? Será que isso demonstra interesse dos cidadãos em usarem as TIC?</i>
	Q12.2 <i>O correio electrónico já é um instrumento utilizado pelos cidadãos? Qual a diferença entre províncias? E o caso da capital?</i>
	Q12.3 <i>Porque é que em Angola muitos cidadãos acedem a Internet nos locais de serviço? Isso promove a produtividade ou promove a distração dos funcionários/utilizadores?</i>
T13. As questões do uso das redes sociais	Q13.1 <i>Por que razão há cada vez mais pessoas conectadas às redes sociais? Como se caracterizam os utilizadores de redes sociais?</i>
	Q13.2 <i>Como se caracterizam os utilizadores de redes sociais? São estes os que conhecem melhor o que é o Governo Electrónico?</i>
T14. A questão económica	Q14. <i>Os custos dos serviços de telecomunicações estão ao alcance dos cidadãos? São iguais para todas as províncias inquiridas?</i>
T15. Discussão do papel da TV em todo o processo do Governo Electrónico	Q15.1 <i>O acesso das pessoas à TV é satisfatório? Isso pode significar que há mais acesso a Informação?</i>
	Q15.2 <i>Será que as pessoas que não têm acesso às TIC e a TV podem obter benefícios do Governo Electrónico Local?</i>

A seguir são apresentados para cada um dos temas e respectivas questões associadas, a sua discussão, de acordo com os dados recolhidos.

Tema 1: Sensibilização e consciência sobre o tema

Q1. Qual o nível de conhecimento existente sobre o Governo Electrónico Local?

O conhecimento sobre o Governo Electrónico Local, sobretudo nas pessoas que foram entrevistadas, demonstrou ser já significativo e a tendência é a de aumentar, por via da maior divulgação e oferta de serviços que está prevista. Hoje, a sensibilidade e a consciencialização relativamente aos benefícios sobre a utilização

das Tecnologias de Informação e Comunicação é globalmente aceite como um facto pela maioria da população (que usa massivamente telemóveis), o que dá um novo impulso ao digital – o que por sua vez, possibilita o potencial aumento da eficácia e eficiência dos serviços públicos. Na prática constatou-se um ligeiro ascendente do número de cidadãos que sabem a importância e o funcionamento deste serviço.

A abordagem da temática sobre o Governo Electrónico Local, pode afigurar-se como instrumento de sensibilização e consciencialização de todos actores sociais, económicos e políticos, cultivando a consciência de utilização das ferramentas tecnológicas, tal como foi demonstrado na leitura feita aos dados recolhidos, cujos indicadores revelam que pelo menos metade dos entrevistados têm noção do potencial existente ou a explorar no Governo Electrónico.

Tema 2: O conceito de proximidade e relacionamento com os cidadãos

Q2. Será que com o Governo Electrónico, os serviços públicos ficam mais próximos dos cidadãos?

Nos dias actuais procura-se generalizar o conceito de proximidade às diversas esferas da vida social e política. Reclama-se por exemplo a necessidade de haver o policiamento de proximidade com o intuito de se garantir a segurança aos cidadãos. Portanto, quanto há proximidade, subjaz o sentimento de estreitamento do relacionamento entre os distintos actores. Na vertente do presente trabalho de investigação é indispensável colocar no centro da prestação de serviços públicos, a aproximação e o relacionamento com os cidadãos e a Administração Pública local.

Porém, ficou indiciado nos dados recolhidos, que ainda há um distanciamento considerável entre os serviços públicos e os cidadãos, dificultando deste modo, o relacionamento, cujas implicações directas deste fosso da distância física, podem condicionar a eficiência e eficácia da actividade dos órgãos governamentais, com impacto no território.

Tomando os resultados de como os entrevistados caracterizam a necessidade da aproximação dos serviços públicos aos cidadãos através da utilização das Tecnologias da Informação, leva-nos ao entendimento de que a deslocalização dos serviços

públicos represente para os cidadãos e empresas, um menor custo financeiro, o que seria benéfico na medida em que a proximidade representaria para o cidadão não só um mecanismo facilitador de relacionamento, mas um instrumento para a redução de custos do seu dia-a-dia, quer social, quer profissional.

Tema 3: Vantagens e conforto percebido

Q3. As distâncias em que se situam os serviços públicos facilitam a vida dos cidadãos para acederem os vários serviços?

A localização das instituições públicas em Angola está longe dos cidadãos. Talvez, uma das questões que se coloca e que está relacionado com a deslocalização dos serviços públicos que ficam mais distantes dos cidadãos, aspecto que está relacionado com a vasta imensidão territorial, a sua ordenação e a definição de uma nova configuração geográfica interna aliada à criação de outras formas de organização do Estado, como por exemplo, a criação de mais Municípios, Comunas ou ainda as Autarquias Locais e a institucionalização das Associações e Comissões de Moradores.

Os dados recolhidos através do questionário que foi respondido pelos cidadãos, demonstram que cerca de 70% dos inquiridos dizem que os serviços públicos se situam longe das suas zonas de habitação, criando deste modo, um desconforto e um distanciamento entre os Órgãos da Administração Pública e os cidadãos, o que provoca em certa medida a não participação dos mesmos na resolução dos problemas da sua comunidade.

Porém, no âmbito deste estudo, os órgãos da Administração Pública, podem aproveitar o potencial oferecido com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação para aproximarem os seus serviços aos cidadãos e outros entes, e deste modo tirarem vantagens tais como:

- (i) A participação dos cidadãos na gestão e controlo dos bens públicos;
- (ii) Facilidades de resolver os seus problemas;

- (iii) Facilitação do exercício de negócios;
- (iv) Pagamento de impostos e outras taxas legais;
- (v) Melhorar a qualidade dos serviços de ensino, da saúde, de água, de energia, de segurança, de ambiente e culturais, entre outros, e assim se garantir o conforto dos cidadãos

De uma forma resumida pode dizer-se:

$$\begin{array}{c} \text{serviços públicos próximos dos cidadãos} \\ + \\ \text{utilização e exploração das Tecnologias de Informação e Comunicação} \\ = \\ \text{a conforto e satisfação dos cidadãos} \end{array}$$

Tema 4: Grau de utilização da tecnologia

Q4. O acesso às TIC é o ideal? Como está a cobertura do acesso dos cidadãos às TIC? Esse acesso representa que percentagem da população Angolana? A que se deve o aumento de pessoas com o acesso às TIC? Existem variações entre as Províncias?

O acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação então no conjunto enunciado dos direitos e garantias dos cidadãos. Falasse com frequência na massificação das TIC, como instrumento que pode alargar o acesso à informação e ao conhecimento.

Num artigo público por Porcaro (2006) revela que: “*a Cúpula do Milénio da Organização das Nações Unidas (ONU), sua Declaração de Princípios, seus objetivos, metas e indicadores; a Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI), seus resultados oficiais consolidados na Declaração e no Plano de Acção, e a Declaração Alternativa da Sociedade Civil; e a mensuração estatística da sociedade da informação, tendo por base as recomendações internacionais de construção de indicadores de infra-estrutura e acesso e uso da TIC. Com relação às cúpulas, destaques foram dados às proposições de acções voltadas para tornar acessíveis, aos menos favorecidos, os benefícios da TIC. Essas proposições passam*

pelas intenções de promoção da utilização da tecnologia, constantes das declarações e planos de acção das cúpulas”.

Por outro lado, é possível reter da Declaração dos Objectivos do milénio (2000) que um dos objectivos que foi consagrado prende-se com: *“Velar para que todos possam aproveitar os benefícios das novas tecnologias, em particular das Tecnologias de Informação e Comunicação, de acordo com as recomendações formuladas na Declaração Ministerial do Conselho Económico e Social de 2000 da ONU”.*

Foi possível perceber a partir dos dados recolhidos por via das entrevistas que o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação em Angola tende para uma melhor situação. Há hoje, um número considerável de cidadãos que têm acesso às Tecnologias de Informação.

A questão que se coloca é saber se o grau de utilização das tecnologias é o ideal. Foi também possível perceber que os cidadãos tendem a utilizar as tecnologias para acederem à Internet e daí procurarem informar-se do que se passa ao seu redor e no mundo. Num mundo cada vez mais global e ao mesmo tempo que exige uma participação activa de todo na vida pública.

Assim, por essa via, os cidadãos exercitam a sua cidadania e veem o seu direito à informação salvaguardado. Por outro, as Tecnologias de Informação tem jogado um papel de se constituírem como um dos instrumentos mais poderosos para o combate à pobreza e à desigualdade socioeconómica.

Convém, ressaltar que ainda se pode explorar mais quer pelos cidadãos, quer pelos Agentes da Administração pública, as potencialidades das TIC. No entanto, a universalização do acesso às TIC em Angola, deve exigir ainda do Estado, mais investimentos nos domínios da construção de mais infra-estruturas e um árduo trabalho de vencer os índices baixos da literacia digital, principalmente, com a

formação e capacitação dos Recursos Humanos e no sentido mais abrangente, a preparação dos cidadãos para a utilização dessa ferramenta poderosa (as TIC).

Portanto, dos dados disponíveis obtidos com a aplicação das entrevistas aos cidadãos, percebemos a utilização das tecnologias é maior na Província de Luanda como seria de esperar, seguindo-se a Província do Uíge e depois o Cuanza Norte e por fim o Bengo. O diferencial principal desse escalonamento deveu-se em primeiro lugar pelo número da população, de municípios e em última análise, pelo grau de investimentos que cada uma delas beneficia.

Tema 5: Condições necessárias de tecnologias para o Governo Electrónico

Q5. Qual é a percentagem de pessoas com o acesso às TIC? Será que, com o grau de acesso actual, se garante a viabilidade para a implementação do Governo Electrónico Local em Angola? As TIC que existem são exploradas suficientemente?

Certamente que o número de pessoas/cidadãos com acesso às Tecnologia de Informação e Comunicação tem vindo a aumentar progressivamente, mercê dos avultados investimentos neste sector. De uma forma global, as áreas que mais sobressaem do domínio das TIC, são: a utilização dos telemóveis, da Internet e das redes sociais.

Isso ficou demonstrado através dos dados recolhidos com a investigação empírica levada a cabo com aplicação do questionário, que apontam que pelo menos em cada 10 cidadãos entrevistados, nove são utilizadores de alguma tecnologia – um valor que potencialmente deixa espaço para a celebração.

Os dados do crescimento de utilizadores de telemóveis em Angola, são confirmados por Homem (2013) na 1ª Conferência sobre o Governo Electrónico na CPLP, na qual o autor traça a evolução gráfica deste sector em Angola, tal como vem demonstrado no gráfico da Figura 56.

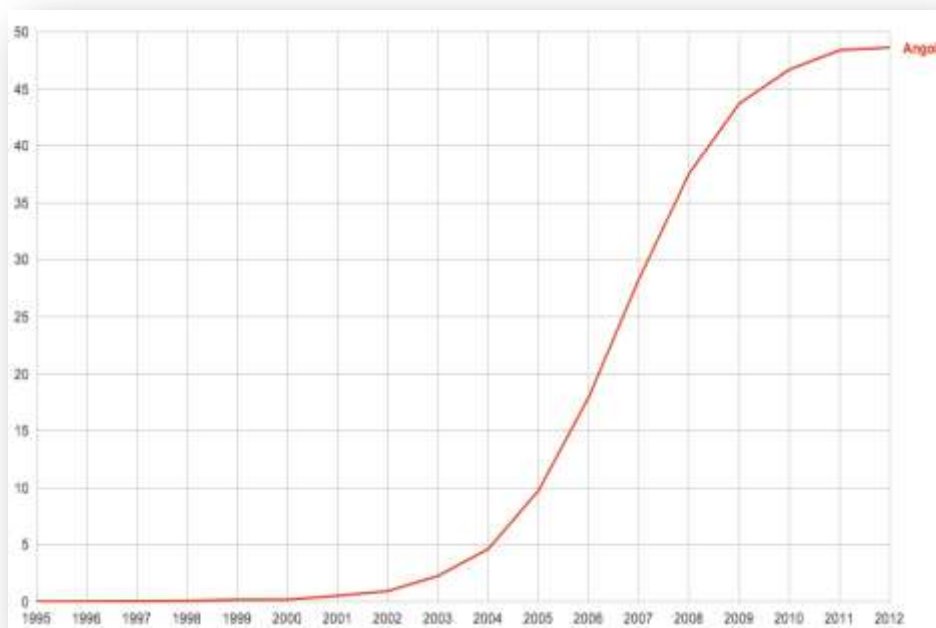


Figura 56 – Gráfico com o crescimento de utilizadores de telemóveis em Angola
 Fonte: 1ª Conferência sobre o Governo Electrónico da CPLP/2013. Manuel Homem, Director Nacional do Centro Nacional das Tecnologias de Informação

A evolução representada no gráfico sobre a utilização de telemóveis em Angola, desde o ano de 1995 até 2012, revela um crescimento considerável, com especial incidência a partir do ano de 2002, aliás o ano em que cessaram as hostilidades militares, com a conseqüente conquista da Paz em Angola e a garantia da estabilidade política, económica e social.

Portanto, a questão da viabilidade que se coloca afim da implementação ou não do Governo Electrónico Local em Angola, encontrou resposta também na taxa de literacia digital dos cidadãos Angolanos, que é bastante razoável. Tal garante a existência de condições de tecnologia necessárias para implementação do Governo Electrónico, assegurando que com mais trabalho de educação para as TIC e para a cidadania, os órgãos do Estado, estão em perfeitas condições para melhorar a sua eficiência e eficácia, quanto à prestação de serviços públicos céleres aos cidadãos e a outros interessados (empresas e demais organizações).

Quanto à componente da exploração do potencial da tecnologia o estudo mostrou que é ainda um processo em curso, que poderá ser aprimorado com o tempo e à medida

que a sociedade vai tomando consciência e se capacitando no uso e exploração da tecnologia e o domínio das TIC se vai consolidando.

Tema 6: Quais as estratégias de acesso à informação

Q6.1 Qual é a razão que faz com que as pessoas utilizem mais os telemóveis para acederem à Internet? Será que os cidadãos acedem à Internet para solicitarem algum serviço público?

Q6.2 Por que razão o uso de telemóvel ocupa o lugar de destaque entre as várias Tecnologias utilizadas pelos cidadãos? Porque há pouco utilizadores de telefone fixo em Angola?

Q6.3 Será que o acesso à Internet por via dos Telemóveis garante a conectividade?

Hoje em dia, os mecanismos para aceder à informação tendem a diversificar-se. Todos dias, são descobertas novas tecnologias mais potentes, de fácil acesso e com maior alcance e capacidade. Torna-se fundamental a identificação e o ensaio de estratégias capazes de garantir maior eficiência e celeridade para o acesso à informação.

Em presença dos dados recolhidos através dos inquéritos aos cidadãos, é perceptível que as estratégias de acesso à informação em Angola devem estar voltadas para:

- (i) Aumento da conectividade, por via da utilização da Internet e da sua massificação, rumo à universalização;
- (ii) Contínua diminuição dos preços dos telemóveis e a consequente instalação da Internet, assim como a redução dos seus custos;
- (iii) Aumentar a diversificação dos meios tecnológicos e ainda ensinar as pessoas para a sua correcta utilização;
- (iv) Recuperar, modernizar e inovar a utilização das tecnologias em fase de desuso, desde que elas representem um factor de promoção da acessibilidade;

- (v) Melhorar as redes de telecomunicações, com a introdução de equipamentos mais fiáveis, de baixo custo e com garantia para a sua exploração por parte dos utilizadores;
- (vi) Disponibilizar a informação em tempo oportuno para as pessoas que a necessitam e educar estas para as melhores formas de como utilizar e explorar a informação e os seus benefícios de modo a permitir melhorar a sua qualidade de vida;
- (vii) Selecionar as tecnologias que garantam o acesso rápido, fácil e racional aos cidadãos, localizados em zonas não urbanas.

O gráfico da Figura 57 sobre a evolução da utilização da Internet em Angola foi apresentado por Manuel Homem (2013). Nele são aparentes os valores de subida do uso da Internet pela população Angolana, que atingiam no final de 2012, um valor superior a 15% do total da população, após um crescimento acentuado, em especial a partir de 2009 em a taxa de penetração se situava em 6%²².

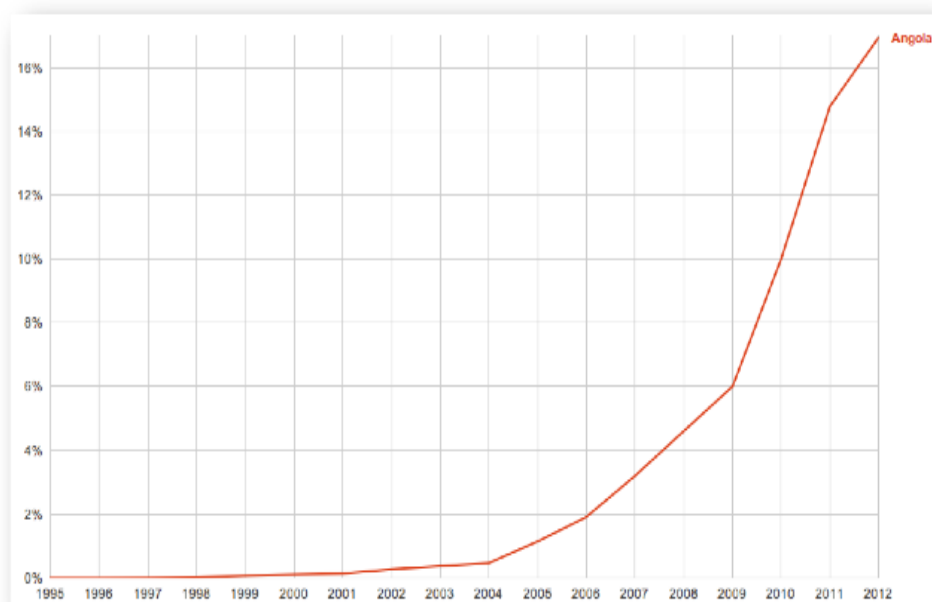


Figura 57 – Gráfico com o crescimento de utilizadores de Internet em Angola
 Fonte: Adaptado de Manuel Homem. 1ª Conferência sobre Governo Electrónico, CPLP-2013.

²² O número de utilizadores da Internet em 2010, em Angola era de cerca de 10% da população, 1 704 287, ocupando a posição 82 num ranking de países de todo o mundo (http://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_pa%C3%ADses_por_n%C3%BAmero_de_usu%C3%A1rios_de_Internet)

Tema 7: Taxas de utilização de telemóveis por família e discussão dos custos associados

Q7.1 Porque é que o rácio de pessoas com telemóvel por família é tão elevado?

Q7.2 Qual é a percentagem de pessoas com o acesso às TIC?

Existem cada vez mais pessoas a utilizarem as Tecnologias de Informação e Comunicação em Angola. Por exemplo, os dados recolhidos no inquérito demonstram que em cada três pessoas na mesma família, duas tem acesso à TIC. Portanto, os dados apontam também, que a preferência das famílias em termos de tecnologias mais utilizadas são os telemóveis. Portanto, o custo dos telemóveis nos últimos dez anos tem vindo a cair progressivamente em Angola. O valor mínimo de um telemóvel em Angola situa-se a partir de 2 500,00 Akz (aproximadamente 25 dólares Norte Americanos).

O valor mencionado acima, permite em muitos casos, que as pessoas tenham acesso às TIC com maior facilidade. A abertura do mercado das telecomunicações, associado aos investimentos realizados, permite hoje que as famílias possam adquirir esse tipo de tecnologia a preços que estão de acordo com o poder de compra dos cidadãos. Isso pode ser sustentado, pelo facto da robustez da economia Angolana, que apresenta taxas de crescimento do PIB na ordem dos 5% ao ano.

Por outro lado, verifica-se a taxa de penetração de linhas telefónicas por 100 habitantes, continua bastante baixa (em 2011, era de 2,27 por 100 habitantes), conforme pode ser verificado na Figura 58. No entanto e em contrapartida, a taxa de penetração para telemóveis possui um comportamento bastante diferente, apresentando valores bastante mais elevados, conforme é visível na Figura 59. De facto, para o mesmo ano de 2011, a taxa de penetração de telemóveis por 100 habitantes era de 75,15 que compara com o valor de 2,27 para as linhas de telefone fixas.

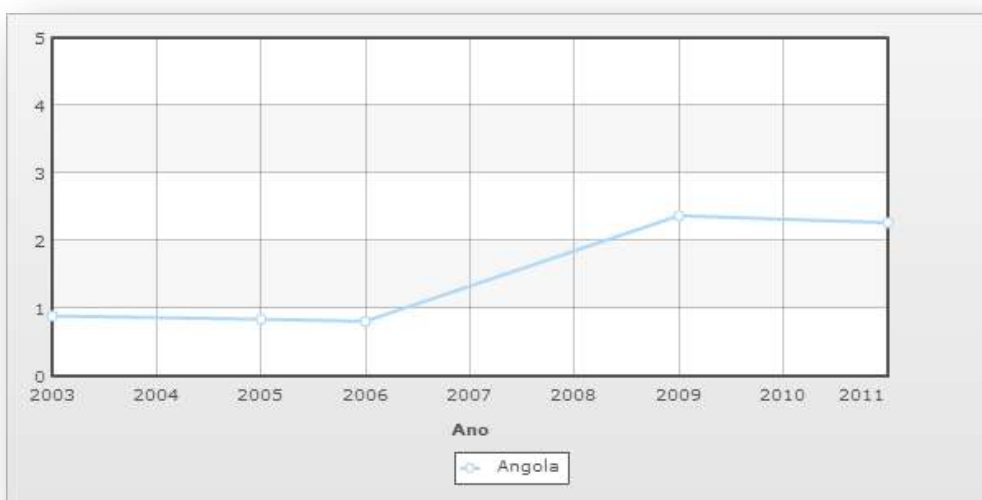


Figura 58 – Taxa de penetração linhas telefónicas terrestres por 100 habitantes
 Fonte: <http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?v=4000&c=ao&l=pt>

O comportamento das curvas de evolução entre telefone fixo e telemóvel também é diverso e apesar de o número de telemóveis ser elevado, continua a sua subida, enquanto a evolução das ligações de telefone fixo, apesar de possuir um pequeno valor, não tem registado nos últimos anos qualquer incremento.

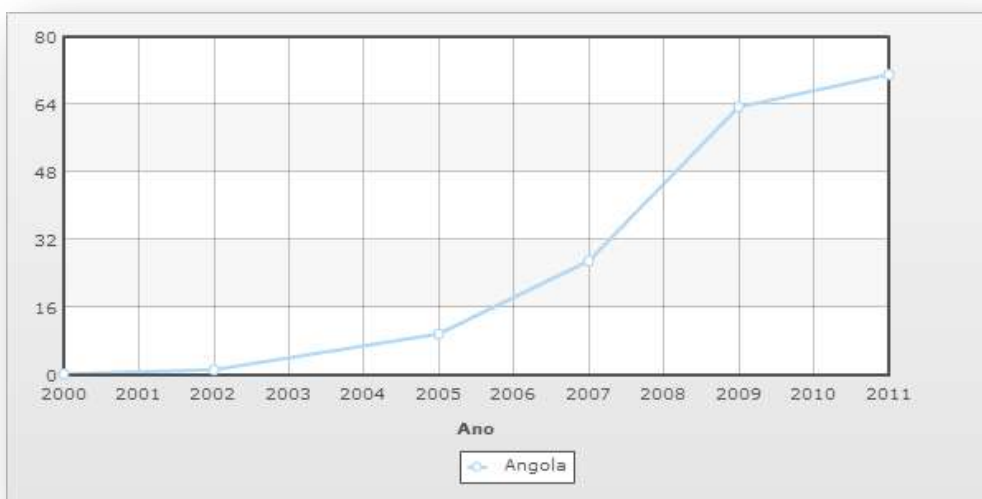


Figura 59 – Taxa de penetração celular por 100 habitantes
 Fonte: <http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?v=4010&c=ao&l=pt>

Tema 8: Uso e exploração de computadores e telemóveis

Q8.1 Porque é que há um número considerável de pessoas com computadores pessoais (incluindo portáteis)?

Q8.2 Porque há preferência dos cidadãos ao uso de telemóveis para aceder à Internet? Em complemento, por que razões os computadores são pouco usados para aceder à Internet?

Q8.3 Qual é o número de utilizadores da Internet em Angola? Qual o grau de cobertura da Internet entre as Províncias do Bengo, Uíge e Cuanza Norte? Será que o número actual de utilizadores de Telemóveis pode facilitar o acesso aos serviços públicos digitalizados? Como se relacionam estes valores com os valores obtidos no questionário?

Q8.4 O número de pessoas que possuem computadores pessoais demonstra o aumento do acesso? O que pode significar em termos de conectividade? É suficientemente explorada pelos cidadãos? Existe variação por província nas respostas dadas?

Q8.5 A quantidade de computadores conectados à Internet, permite aumentar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos? Que Províncias do Interior entre as inquiridas, tem mais utilizadores conectados à Internet? Qual a relação com os dados recolhidos?

Q8.6 Será que o número de computadores conectados à Internet dá bons indicadores para a implementação do Governo Electrónico Local em Angola?

Os desafios que se colocam aos cidadãos Angolanos para além da aquisição e acesso às Tecnologias, pretende-se, sobretudo, com o uso e exploração das TIC à sua disposição. É frequente falar-se em tecnologias de ponta, enquanto outros dizem tecnologias avançadas, de acordo com uma perspectiva mais orientada à problemática da inovação ou ao contexto de literacia e uso corrente.

Através dos dados recolhidos, foi possível perceber que numa família de até três pessoas, duas pessoas são detentoras de um computador em casa e um telemóvel, na sua maioria conectados à Internet. Os questionários revelam que mesmo as pessoas que possuem computadores nas suas casas conectados à Internet, preferem aceder à Internet por via do telemóvel, dada a sua facilidade de mobilidade associada ao baixo custo de dispor a Internet no telemóvel – basta fazer um carregamento de 125utt ou dispor de 900 kwanzas, aproximadamente 9 dólares Norte Americanos – , enquanto

que nos computadores, o aluguer de uma linha telefónica, uma banda ou circuito, é ainda bastante dispendioso.

Como foi já afirmado, não há uniformização de utilização de computadores e telemóveis nas Províncias onde foram aplicados os questionários por questões já explicadas: a Província de Luanda é a que mais utilizadores de serviços tecnológicos dispõe e a Província do Bengo, é a que menos utilizadores possuem.

Apesar disso, como já indicado para Angola, existe uma boa base para que a Administração Pública utilize as Tecnologia para oferecer os seus serviços em formato digital e como consequência melhorar a eficiência e eficácia requerida pelos cidadãos, em especial por recurso aos telemóveis como principal forma de interacção. Há muitos cidadãos com acesso às TIC e dessa forma, existe um potencial tecnológico em Angola. A julgar pelos dados obtidos nos questionários, estes revelam avanços substanciais na aquisição, no número de utilizadores das TIC.

Os dados apresentados sobre quantidade de pessoas que possuem telemóveis e computadores, assim como a elevada taxa de conectividade, são elementos que podem apenas por si próprios, assegurar as bases fundamentais para a implementação do Governo Electrónico Local.

Tema 9: Funcionalidade e uso das TIC para os serviços públicos

Q9. Qual a frequência de utilização dos serviços públicos pelos cidadãos? Quais os serviços mais solicitados? Por que razão esses serviços são mais solicitados? A capacidade de resposta sem as TIC satisfaz os cidadãos? Será que as TIC podem auxiliar a celeridade de resposta às solicitações dos cidadãos?

Ficou aprovado com a aplicação dos questionários aos cidadãos, que a presença fica dos mesmos para solicitar serviços públicos é elevada. Os entrevistados apontam que semanalmente vão solicitar algum serviço público, como são os casos, da saúde, educação, identificação cível, bancos, energia, água, entre outros. Portanto, esses serviços são os mais solicitados, por configurarem-se como elementares e vitais para os cidadãos, por um lado. Adicionalmente, por serem aqueles cujos acesso ou

localização estão distanciados ainda das comunidades. A capacidade de resposta segundo os entrevistados ainda não é das melhores, chegando mesmo a afirmar-se que a sua qualidade como deficitária – uma oportunidade para a melhoria de serviços no contexto do Governo Electrónico Local.

Os entrevistados apontam que se forem exploradas as potencialidades que oferecem as Tecnologias de Informação, os órgãos da Administração Pública podem melhorar os seus níveis de serviço e resposta às várias solicitações e proporcionar uma alternativa viável à procura presencial por serviços públicos. Tudo isso indicia, que é premente a funcionalidade e o uso das TIC para os serviços públicos, com adopção de práticas que digitalizam e disponibilizam serviços em plataformas tecnológicas.

Os cidadãos vão clamando com maior insistência por serviços públicos eficazes, por uma participação mais efectiva na vida pública, podendo o Governo Electrónico no contexto local, proporcionar soluções para a mitigação destas questões. Não se pode alimentar a ilusão de que só as TIC em si, vão resolver os múltiplos problemas dos cidadãos. O que se está a procurar trazer como contributo é o uso e aproveitamento que se pode tirar com a utilização das tecnologias e do digital nas boas práticas da Administração Local do Estado.

Tema 10: O valor da tecnologia

Q10. Como é que o atendimento dos cidadãos sem a utilização das TIC? E o atendimento apoiado com as TIC que cenário se pode esperar?

Existe literatura abundante sobre o valor da tecnologia. É cada vez mais valorizada a tecnologia, chegando mesmo a ser considerado como uma mais valia para as pessoas ou Governo que adoptam as TIC para melhorar o seu desempenho em especial na prestação de serviços públicos aos cidadãos e ainda no recurso para melhorar a sua participação e o reforço da democracia.

Procura-se saber se os serviços públicos prestados sem o concurso das TIC e os serviços públicos prestados com o apoio das Tecnologias de Informação, tem verdadeiramente diferenças no atendimento e se os últimos são efectivamente mais

rápidos e mais eficientes. Nas entrevistas realizadas ficou claro a importância política e a prioridade atribuída ao recurso às TIC e o seu papel central nos dias de hoje. As TIC são vistos como elementos indispensáveis para melhorar a Governação.

Portanto, coloca-se a questão dentro das organizações se a introdução da tecnologia na prática governativa representa um custo ou um investimento. Em primeiro lugar, ela pode representar custo, quando se trata de aquisição e instalação, mas posteriormente, deve representar investimento se não mesmo, um activo de capital não tangível, porque é um factor catalisador para gerar lucros ou mais eficiência e eficácia para Administração da organização que a adopte.

Procura-se com essa afirmação relembrar a velha máxima segundo a qual *“Os computadores são incrivelmente rápidos, precisos e burros; os homens são incrivelmente lentos, imprecisos e brilhantes; juntos, o seu poder ultrapassa os limites da imaginação”* (Albert Einstein apud Meyer, 1996).

Neste sentido, o valor da tecnologia ganha relevância incontornável dentro das Organizações. Alguns autores deste assunto apontam que, segundo Meirelles (1994) citado por Graeme (1999) refere que *“o valor estratégico da informação é difícil de se medir à priori, mas fácil de ser justificado quando se avaliam os benefícios em potencia”*.

Um outro autor, Gill (1996) acrescenta que: *“Enquanto as tecnologias de informação eram simplesmente uma ferramenta utilizada para automatizar operações (tais como a folha de pagamentos ou a contabilidade), elas eram facilmente compreendidas. Mas agora que a tecnologia está definindo novos mercados, ela precisa de ser entendida em um contexto mais amplo, como uma ferramenta de gestão estratégica que necessita de ser corretamente utilizada”*, (Gill, 1996), citado por Graeme (1999).

Precisamente com base nesta posição é possível perceber através dos resultados dos questionários que foram efectuados aos cidadãos das quatro Províncias seleccionadas, em que o valor das tecnologias para a implementação do Governo Electrónico Local,

foi considerado um elemento fundamental para o auxílio à Administração Local do Estado.

Tema 11: A discussão da oferta de serviços públicos em Angola

Q11.1 Quais os serviços que foram identificados como os mais procurados/solicitados pelos cidadãos nas Instituições Públicas e o grau de satisfação? Existem diferenças de resultados a esta questão, entre as províncias?

Q11.2 Porque é que a maior parte dos inquiridos procuram mais os serviços de Saúde, Educação, Notariado e Bancos?

Q11.3 Os serviços públicos estão localizados ou estão deslocalizados?

A procura por serviços públicos continua a ser feita pelos cidadãos, pelo facto de haver serviços que pela sua natureza e carácter são de suporte à actividade humana e empresarial do território e o investimento que o Estado faz, torna mais acessível por parte dos cidadãos, sobretudo, os mais carenciados o seu recurso pela via do sector público.

A discussão da oferta de serviços públicos em Angola, permite elencar um conjunto de serviços que são mais procurados comparativamente aos outros, por se constituírem na classificação básica, como sendo primários. Dentre os serviços mais procurados fisicamente pelos cidadãos e que a sua disponibilização em formato digital ainda estão longe de acontecer, destacam-se a educação, saúde, conservatória, banco, atestados de residência, energia e águas, sendo estes os mais importantes.

A disponibilização, do ponto de vista do Governo Electrónico, consiste em muitos casos na digitalização do requerimento de solicitação de atestado de residência por via do digital, a marcação de uma consulta de especialidade para cuidados de saúde, através do *email*, a educação a distância para aqueles que não dispõe de tempo para frequentarem o ensino presencial, o pagamento de impostos ou taxas por via da Internet, entre um número crescente de serviços que se encontram pensados ou já em fase de execução.

A localização das Instituições que prestam serviços públicos é fundamental, fazendo com que os cidadãos não se desloquem longas distâncias para tratarem dos seus assuntos ou participarem na vida pública.

Tema 12: O recurso à Internet no uso de serviços públicos

Q12.1 Porque é que os cidadãos de todas regiões escolheram a Internet para acederem aos serviços públicos? Será que isso demonstra interesse dos cidadãos em usarem as TIC?

Q12.2 O correio electrónico já é um instrumento utilizado pelos cidadãos? Qual a diferença entre províncias? E o caso da capital?

Q12.3 Porque é em Angola muitos cidadãos acedem a Internet nos locais de serviço? Isso promove a produtividade ou promove a distração dos funcionários/utilizadores?

Nas décadas de 80 e 90 até os dias de hoje, a Internet deu saltos gigantescos em termos de massificação. Tornou-se numa rede de conectividade à escala planetária. Há mais pessoas conectadas em rede, quer para interação ou para o exercício de actividade económica. A Internet liga hoje sociedades, antes isoladas ou mesmo desconhecidas. Processam-se trocas de informação nos variados domínios da vida social, económica e mesmo cultural e não restritas a uma comunidade, região ou mesmo país.

A Internet apresenta-se também como um instrumento que pode facilitar a inclusão social, ao mesmo tempo que, tem-se tornado no meio para o exercício de liberdades, nomeadamente, liberdade de expressão e de informação, entre outras.

A Administração Pública também tem beneficiado dessa rede mundial de comunicação, interligando serviços e facilitando a interação e integração social e económica. Em Angola, a Internet teve o seu aparecimento na década de 90, sobretudo, com os investimentos nas redes de comunicações e ainda com a liberalização de alguns segmentos de telecomunicações, como são os casos do crescimento das operadoras de telefonia móvel, que possui actualmente, perto de 12 milhões de assinantes.

Desta forma, as redes sociais foram impulsionadas com o aumento das ligações à Internet, com a implementação da banda larga, apoiada pelo lançamento dos cabos submarinos e mais tarde com o lançamento da fibra óptica em todo País.

A Internet ficou massificada e tornou-se em muitas regiões como o meio escolhido por muitos cidadãos para a comunicação com todos os pontos do país e com o resto do mundo. Os dados dos questionários revelam que metade das pessoas entrevistadas utilizam a Internet para comunicar.

Os pontos de Internet instalados nos serviços públicos são mais utilizados para a comunicação interna e externa, o que indicou que a maior parte dos inquiridos são funcionários públicos com acesso à Internet a partir dos locais de serviço. Esse facto possibilita pensar que os serviços da Administração Pública estão conectados com a Internet, mas que ainda não é bastante explorado para colocar alguns serviços digitalizados.

O recurso à Internet nos serviços públicos já é um facto, o que em si só potencia a digitalização dos serviços públicos ao nível da Administração Local do Estado em Angola. Esse facto pode promover a produtividade na Administração Pública, aumentando a eficiência e eficácia na prestação de serviço em quantidade, qualidade e em tempo real.

O uso de *e-mail*, quer institucional, quer pessoal, é uma prática na Administração e um recurso de uso crescente pelos cidadãos, embora não exista ainda legislação que torna as correspondências recebidas por via dos *e-mails* em documentos oficiais e devidamente autenticado ou reconhecido. Tem havido iniciativas isoladas de se criarem *e-mails* padronizados nos serviços públicos, para a troca de correspondência oficial e para interação com os cidadãos, empresas e outros entes públicos.

Tema 13: As questões do uso das redes sociais

Q13.1 Por que razão há cada vez mais pessoas conectadas às redes sociais? Como se caracterizam os usuários de redes sociais?

Q13.2 Como se caracterizam os utilizadores de redes sociais? São estes os que conhecem melhor o que é o Governo Electrónico?

O fenómeno das redes sociais em todo mundo tem vindo a alastrar-se de forma rápida e progressiva também a Angola. Dados revelam que cerca de 10% da população Angolana são utilizadores de alguma rede social. A juventude em Angola, são os maiores utilizadores e chegam a representar 75% de utilizadores. Por exemplo, em Julho de 2013, Angola atingia 1 milhão de utilizadores no Facebook, conforme Figura 60.



Figura 60 – Número de utilizadores de Angola, no Facebook em 2013
Fonte: <http://www.menosfios.com/2013/07/mais-de-1-milhao-de-angolanos-no-facebook/>

A preocupação que resulta do uso das redes sociais vai além da vantagem da democratização da informação e tem relação com o conteúdo que nele gravita, sem o mínimo controlo. Hoje existem muitos especialistas que defendem que as redes sociais devam ser melhor orientadas do ponto de vista da gestão de conteúdos, aproveitando o seu alcance para serem utilizadas como ferramentas de integração e interação social.

Também se coloca a questão da legalidade do conteúdo oficial, porquanto não existe legislação que oficializa ou determina quando é que uma informação oficial é autêntica e se pode veicular pelas redes sociais.

Contudo, a questão do uso das redes sociais em Angola, é bastante importante dado que o público que mais utiliza as redes sociais é na sua maioria, a força produtiva activa, quer no sector público, quer no sector privado. O Estado deve continuar a estimular a conectividade dos cidadãos nas redes sociais e dele tirar proveito das manifestações dos vários problemas sociais e económicos apresentados pelos cidadãos. Também é fundamental que o Estado utilize as redes sociais para comunicar com os cidadãos, expondo conteúdos oficiais, de utilidade pública entre outros.

Tema 14: A questão económica

Q14. Os custos dos serviços de telecomunicações estão ao alcance dos cidadãos? São iguais para todas as províncias inquiridas?

O sector das telecomunicações regista um maior crescimento quer quantitativamente, quer qualitativamente. Esse crescimento proporcionou a baixa de preços nos sistemas de comunicações, sobretudo, no produto final que chega ao público.

O questionário realizado demonstrou que há razoabilidade de custos nos serviços de telecomunicações em Angola. A rede de fibra óptica expandida em todo território nacional, permitiu que os serviços de comunicações chegassem ao alcance dos utilizadores a custos mais acessíveis. Aumentaram os pontos de conectividade com as grandes centrais de comunicações. A Administração Pública Local pode aproveitar esse potencial de infra-estruturas técnicas para oferecer mais serviços e ainda mais próximos dos utentes.

A relação custo-benefício com a utilização do potencial das telecomunicações tem vindo a impulsionar o crescimento económico, facilitando aos agentes económicos a promoverem a sua actividade e os cidadãos a beneficiarem de serviços a preços mais atractivos e competitivos. Pode se afirmar que as telecomunicações são um factor que influência (espera-se que positivamente) a aproximação entre a oferta e a procura por serviços de base digital.

Tema 15: Discussão do papel da TV em todo o processo do Governo Electrónico

Q15.1 O acesso das pessoas à TV é satisfatório? Isso pode significar que há mais acesso a informação?

Q15.2 Será que as pessoas que não têm acesso às TIC e à TV podem obter benefícios do Governo Electrónico Local?

No passado, o acesso a televisão era um privilégio para a elite. O Governo Electrónico pode encontrar na TV um canal para transmitir e comunicar um conjunto de informações ao cidadão. De igual modo, ao mesmo tempo que a TV pode facilitar aos decisores públicos, perceber melhor as preocupações dos cidadãos.

A Televisão é um dos meios de comunicação em massa. No caso Angolano, ficou perceptível que existe um número crescente de cidadãos com o acesso a TV. Existe assim um canal onde se pode promover vários conteúdos educativos através do tele-ensino e outros de educação para a cidadania, bem como a simples publicitação de serviços de Governo Electrónico disponíveis.

8.3 Reflexão dos resultados com o modelo proposto

No que diz respeito à reflexão dos resultados obtidos com vista à sua aplicação ao modelo proposto são apresentadas um conjunto de tabelas que mapeiam os temas associados considerados essenciais na adopção do Governo Electrónico Local e que foram objecto de recolha de dados nas entrevistas e no questionário aos cidadãos.

Dessa actividade resultam os elementos propostos para a constituição do modelo, sendo indicados quais os aspectos das entrevistas e as questões específicas do questionário que lhe estão associadas.

As duas entrevistas realizadas (E1 – Ministério da Administração do Território; e E2 – Governo Provincial de Luanda) e o Questionário aos cidadãos aplicado em quatro Províncias (Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge) com 19 questões (consideradas Q1 a Q19) constituem os instrumentos de recolha de dados, de que é realizado o

relacionamento e o contributo dos mesmos para a construção do modelo conceptual proposto. Neste sentido, elenca-se primeiro, a forma como foram organizados os resultados finais dos dados depois de tratados e a sua correspondência com os elementos que compõe o modelo proposto, que se resume nos quadros síntese a seguir apresentados.

Para a presente análise são agrupados os elementos do modelo proposto de acordo com a Tabela 53. Desta forma, são considerados sete grupos independentes de elementos do modelo: Estado; População; Legislação; Economia e desenvolvimento rural; Democratização da informação; Infra-estruturas e autarquias locais; e Formação e ensino. A Tabela 53 descreve estes agrupamentos, estabelecem a relação com a listagem de elementos do modelo proposto que cada uma das denominações inclui.

Tabela 53 – Agrupamento dos elementos do modelo proposto para análise

Denominação	Elementos relacionados do modelo proposto
Estado	Estado
População	População <ul style="list-style-type: none"> - Número da população; - Preservação de valores sócio-culturais; - Solidariedade comunitária; - Treino de equipas comunitárias - Literacia informacional da comunidade - Agrupar as pequenas comunidades.
Legislação	Legislação
Economia e desenvolvimento rural	Economia <ul style="list-style-type: none"> - Crescimento e desenvolvimento económico; - Estabilidade do trabalho e do emprego; - Estabilidade macro-económica e cambial; - Promoção das empresas; - E-receitas - Conversão da economia informal para formal; Desenvolvimento rural <ul style="list-style-type: none"> - Combate à pobreza; - Controlo de fluxos migratórios; - Escoamento de produtos; - Aproximação de serviços; - Integração das comunidades locais; - Estabilidade política e social; - Baixar custos dos factores de produção.
Democratização da informação	Democratização da informação
Infra-estruturas e Autarquias Locais	Infra-estruturas <ul style="list-style-type: none"> - Cidades digitais - Perfil das cidades - Redes virtuais - Fronteiras digitais

	<ul style="list-style-type: none"> - Pontos de conexão de redes e sistemas locais - Plano de integração/cidades - Redes de comunicações - Estruturas físicas - Aquisição de equipamentos tecnológicos - Delimitação física dos territórios - Seleção de tecnologias - Facilidade de utilização - Baixo preço - Uso comum - Extensão das redes eléctricas. <p>Autarquias Locais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Governo Electrónico - Governo Electrónico Local: <ul style="list-style-type: none"> - E-participação - E-serviços - E-comércio - E-educação - E-receitas - E-legislação - E-justiça
Formação e Ensino	Formação e ensino

Para cada um dos sete grupos de elementos do modelo, são apresentadas as relações existentes com a recolha de dados efectuada. A Tabela 54 apresenta o quadro associado com o elemento Estado, indicando os aspectos da recolha de dados que contribuíram para o aprofundamento do seu estudo.

Tabela 54 – Quadro para o elemento Estado

Temas a tartar	Recolha de dados
<ul style="list-style-type: none"> • Conceito de proximidade e relacionamento com os cidadãos • Conforto e satisfação dos cidadãos • Funcionalidade e uso das TIC para os serviços públicos. 	<p>Entrevista (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gostariamos de saber quais são as tarefas principais do Ministério? • Quais são os grandes programas que este Ministério tem? • Em termos de potencial humano, o Ministério já possui RH para garantir o funcionamento das Autarquias Locais? • Voltamos a questão das Autarquias Locais. De quem é a competência e como vão funcionar? • MAT só tem competência de criar as condições de infra-estruturas de funcionamento e outros Orgãos como a Assembleia Nacional tem de definir o seu funcionamento, embora a nossa Consagra o princípio da gradualidade na Implementação das mesmas? • Existe coordenação com outros Ministérios quando pretendem implementar as TIC no MAT?

	<p>Entrevista (E2)</p> <p>Questionário (Q2, Q9)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Será que com o Governo Electrónico os serviços públicos ficarão mais próximos dos cidadãos? • Qual a frequência de utilização dos serviços públicos pelos cidadãos? Quais os serviços mais solicitados? Porque razão esses serviços são mais solicitados? A capacidade de resposta sem as TIC satisfaz os cidadãos? Será que as TIC podem auxiliar a celeridade de resposta às solicitações dos cidadãos?
--	--

A Tabela 55, por sua vez, apresenta o relacionamento entre os temas a tratar e a recolha de dados para o elemento do modelo proposto População.

Tabela 55 – Quadro para o elemento População

Temas a tratar	Recolha de dados
<ul style="list-style-type: none"> • Vantagens e conforto percebido; • O valor da tecnologia 	<p>Entrevista (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • As Administrações Municipais estão bem servidas em matéria das TIC? • A população já usa as TIC para tratar os seus assuntos? • No trabalho é proposto um modelo de Governo Electrónico baseado nos seguintes elementos: Pessoas, Economia e Estado. Acha que há outros elementos que poderiam ser agregados neste modelo, na sua opinião? <p>Entrevista (E2)</p> <p>Questionário (Q3, Q10)</p> <ul style="list-style-type: none"> • As distâncias em que se situam os serviços públicos facilitam a vida dos cidadãos para acederem os vários serviços? • Como é que o atendimento dos cidadãos sem a utilização das TIC? E o atendimento apoiado com as TIC que cenário se pode esperar?

A Tabela 56 apresenta o relacionamento entre os temas a tratar e a recolha de dados para o elemento do modelo proposto Legislação.

Tabela 56 – Quadro para o elemento Legislação

Temas a tratar	Recolha de dados
<ul style="list-style-type: none"> Quais as estratégias de acesso à informação 	<p>Entrevista (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> Como estabelece a Comunicação com as Administrações Municipais; Ministério usa um <i>e-mail</i> institucional? Há outros elementos <p>Entrevista (E2)</p> <p>Questionário (Q6, Q15)</p> <ul style="list-style-type: none"> Qual é a razão que faz com que as pessoas utilizem mais os telemóveis para acederem à Internet? Será que os cidadãos acedem a Internet para solicitarem algum serviço público? Por que razão o uso de telemóvel ocupa o lugar de destaque entre as várias Tecnologias utilizadas pelos cidadãos? Porque há pouco utilizadores de telefone fixo em Angola? O acesso das pessoas à TV é satisfatório? Isso pode significar que há mais acesso a Informação? Será que as pessoas que não têm acesso às TIC e a TV podem obter benefícios do Governo Electrónico Local?

Por sua vez, a Tabela 57 apresenta o relacionamento entre os temas a tratar e a recolha de dados para o grupo de elementos do modelo proposto Economia e desenvolvimento rural.

Tabela 57 – Quadro para o elemento Economia e desenvolvimento rural

Temas a tratar	Recolha de dados
<ul style="list-style-type: none"> Questão económica 	<p>Entrevista (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> Como são arrecadação as receitas nas Administrações Municipais? Achas que a governação electrónica iria facilitar o sistema de arrecadação de receitas? <p>Entrevista (E2)</p> <p>Questionário (Q14)</p> <ul style="list-style-type: none"> Os custos dos serviços de telecomunicações estão ao alcance dos cidadãos? São iguais para todas as províncias inquiridas?

A Tabela 58 apresenta o relacionamento entre os temas a tratar e a recolha de dados para o elemento do modelo proposto Democratização da informação.

Tabela 58 – Quadro para o elemento Democratização da informação

Temas a tratar	Recolha de dados
<ul style="list-style-type: none"> • As questões do uso das redes sociais • Uso e exploração de computadores e telemóveis 	<p>Entrevista (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • MAT possui alguma página de Internet? <p>Entrevista (E2)</p> <p>Questionário (Q8, Q12, Q13)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porque é que há um número considerável de pessoas com computadores pessoais (incluindo portáteis)? • Porque há preferência dos cidadãos ao uso de telemóveis para aceder à Internet? Em complemento, por que razão os computadores são pouco usados para aceder à Internet? • Qual é o número de utilizadores da Internet em Angola? Qual o grau de cobertura da Internet entre as Províncias do Bengo, Uíge e Cuanza-Norte? Será que o número actual de utilizadores de Telemóveis pode facilitar o acesso aos serviços públicos digitalizados? Como se relacionam estes valores com os valores obtidos no questionário? • O número de pessoas que possuem computadores pessoais demonstra o aumento do acesso? O que pode significar em termos de conectividade? É suficientemente explorada pelos cidadãos? Existe variação por província nas respostas dadas? • A quantidade de computadores conectados à Internet, permite aumentar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos? Que Províncias do Interior entre as inquiridas, tem mais utilizadores conectados à Internet? Qual a relação com os dados recolhidos? • Será que o número de computadores conectados à Internet dá bons indicadores para a implementação do governo electrónico local em Angola? • Porque é que os cidadãos de todas regiões escolheram a Internet para acederem aos serviços públicos? Será que isso demonstra interesse dos cidadãos em usarem as TIC? • O correio electrónico já é um instrumento utilizado pelos cidadãos? Qual a diferença entre províncias? E o caso da capital? <p>Porque é em Angola muitos cidadãos acedem a Internet nos locais de serviço? Isso promove a produtividade ou promove</p>

	<p>a distração dos funcionários/utilizadores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por que razão há cada vez mais pessoas conectadas às redes sociais? Como se caracterizam os usuários de redes sociais? • Como se caracterizam os utilizadores de redes sociais? São estes os que conhecem melhor o que é o governo electrónico?
--	--

A Tabela 59 apresenta o relacionamento entre os temas a tratar e a recolha de dados para o grupo de elementos do modelo proposto infra-estruturas e autarquias locais.

Tabela 59 – Quadro para o elemento Infra-estruturas e Autarquias Locais

Temas a tratar	Recolha de dados
<ul style="list-style-type: none"> • Condições necessárias de tecnologias para o Governo Electrónico • Grau de utilização das TIC? • Taxas de utilização de telemóveis por famílias e discussão dos custos associados 	<p>Entrevista (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • IFAL também utiliza o <i>e-learning</i> para forma quadros? • A actual configuração do território nacional é o ideal? <p>Entrevista (E2)</p> <p>Questionário (Q4, Q5, Q7, Q11)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qual é a percentagem de pessoas com o acesso às TIC? Será que, com o grau de acesso actual, garante a viabilidade para a implementação do Governo Electrónico local em Angola? As TIC que existem são exploradas suficientemente? • Porque é que o rácio de pessoas com telemóvel por família é tão elevado? • Qual é a percentagem de pessoas com o acesso às TIC? • O acesso às TIC é o ideal? Como está a cobertura do acesso dos cidadãos às TIC? Esse acesso representa que percentagem da população Angolana? A que se deve o aumento de pessoas com o acesso às TIC? Existem variações entre as Províncias? • Quais os serviços que foram identificados como os mais procurados/solicitados pelos cidadãos nas Instituições Públicas e o grau de satisfação? Existem diferenças de resultados a esta questão, entre as províncias? • Porque é que a maior parte dos entrevistados procuram mais os serviços de Saúde, Educação, Notariado e Bancos; • Os serviços públicos estão localizados ou estão deslocalizados?

Por último, a Tabela 60 apresenta o relacionamento entre os temas a tratar e a recolha de dados para o elemento do modelo proposto Formação e ensino.

Tabela 60 – Quadro para o elemento Formação e ensino

Temas a tratar	Recolha de dados
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilização e consciência sobre o tema 	<p>Entrevista (E1)</p> <p>Entrevista (E2)</p> <p>Questionário (Q1)</p> <ul style="list-style-type: none"> Qual o nível de conhecimento existente sobre o Governo Electrónico Local?

Este mapeamento traduz e resume os relacionamentos estabelecidos entre os diferentes instrumentos de recolha de dados e os elementos que constituem parte do modelo proposto para o Governo Electrónico Local no contexto de Angola.

8.4 Resumo do capítulo

Neste capítulo, foi realizada a análise crítica dos dados, tendo sido cruzados os dados recolhidos, das entrevistas e do questionário aos cidadãos. Da análise crítica efectuada foi perceptível que em Angola já há um número considerável de utilizadores de Internet e de dispositivos móveis, sobretudo, nos centros urbanos das capitais de Províncias e nas sedes de Municípios. De igual modo, a rede de suporte à TIC está estendida a quase todo o país. Por sua vez, as pessoas reclamam por melhorias na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e empresas, prestadores de serviços públicos.

A digitalização dos serviços públicos, ainda está aquém. A proximidade dos serviços públicos às comunidades precisa de ser melhorada. Foram ainda discutidas e apresentadas um conjunto de reflexões sobre temas relacionados com a viabilização do Governo Electrónico em Angola e discutidos os dados recolhidos de forma a estes poderem contribuir para o desenvolvimento do modelo proposto para o Governo Electrónico Local, que respeite e contribua para o desenvolvimento de Angola.

Por fim, foi feita uma reflexão dos resultados, com o modelo proposto, tendo como conclusão, de que os elementos propostos no modelo, refletem o contexto e o estágio de desenvolvimento do País, assegurando deste modo, a sua aplicabilidade e maximizando o potencial benefício que pode ser esperado da adoção de práticas associadas com o uso do Governo Electrónico, também no contexto do poder local.

CAPÍTULO IX – CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHO FUTURO

9 Introdução

Vivemos hoje em pleno a Sociedade da Informação, impulsionada com a adopção generalizada das Tecnologias de Informação e Comunicação, com particular realce para a existência da Internet e dos dispositivos móveis que aproxima virtualmente as pessoas e as organizações, alterando práticas e proporcionando novas oportunidades de serviço e de geração de valor.

As facilidades oferecidas com o uso e exploração das Tecnologias de Informação trouxeram vantagens que proporcionam relacionamentos, trocas de informação e de conhecimento, onde e quando for pretendido, alterando as noções de espaço físico, de distância e a noção de tempo – alterando também as exigências de tempos de resposta e da disponibilidade de atendimento e de questionamento da exigência de deslocamentos físicos para resolver assuntos em presença.

Tanto as organizações públicas como privadas procuram usar e explorar o potencial tecnológico existente, para com isto, melhorar os seus desempenhos, em termos de prestação de serviços e assegurar a sua própria modernização organizacional. O objectivo é oferecer serviços que melhorem a eficiência e assegurem a eficácia, para com os seus utilizadores, clientes e fornecedores.

Para o caso da gestão complexa dos territórios e dos respectivos actores e *stakeholders* existentes neles, por parte do Estado (e para as Autarquias Locais), tal é um desafio permanente, face às necessidades cada vez maiores dos cidadãos e das empresas que pretendem que os serviços públicos prestados fiquem mais próximos, mais rápidos e que sejam de maior qualidade, tal implica uma exigência crescente que aumenta na medida em que a sofisticação dos diversos públicos, também evolui. De igual modo, as TIC, podem permitir a participação activa dos cidadãos na vida pública, tornado as instituições cada vez mais democráticas e competitivas.

Não havendo objectivamente as condições físicas de comunidade, então, existem as Tecnologias de Informação e Comunicação para intermediar essa proximidade e celeridade na prestação de serviço, enquadrados no âmbito do Governo Electrónico em geral e em particular no Governo Electrónico Local. É precisamente este último, o Governo Electrónico Local que é o objecto da presente investigação.

Para o presente trabalho de investigação foi definido um conjunto de hipóteses que a Tabela 61 apresenta e descreve a forma como foram consideradas e os resultados obtidos.

Tabela 61 – Quadro de balanço das hipóteses do trabalho

Hipóteses do trabalho	Forma de cumprimento
<ul style="list-style-type: none"> A apresentação de uma proposta de modelo do Governo Electrónico Local para o contexto de Angola, caracteriza-se pelo facto deste ter especificidades próprias, de um País com traços socioculturais díspares, bem como de um estágio de desenvolvimento do Governo Electrónico em fase embrionária, devido também ao longo conflito armado onde muito se encontra ainda por fazer 	<ul style="list-style-type: none"> Foi apresentado uma proposta de um modelo conceptual, baseada no contexto de Angola. O modelo tem o potencial de ser implementado
<ul style="list-style-type: none"> Não existem em Angola experiências de governação autárquica, onde o Governo Electrónico Local tenha sido implementado e onde se possa ir buscar experiência ou exemplos de sucesso ou fracasso 	<ul style="list-style-type: none"> Foi confirmado que não existe em Angola, experiências de governação autárquica Deste modo, o trabalho traz contributos no domínio do Governo Electrónico Local, passíveis de serem aproveitados nas futuras Autarquias Locais, cujo processo de criação está na fase de reflexão (Novembro de 2014)
<ul style="list-style-type: none"> Acredita-se que será possível colher informação relevante através de uma pesquisa documental aos dados e planos estratégicos oficiais, para o Governo Electrónico em Angola, de modo a informar o modelo a propor para o Governo Electrónico Local 	<ul style="list-style-type: none"> Foi confirmada a existência de planos estratégicos nacionais, sobre o Governo Electrónico, tais como: <ul style="list-style-type: none"> Plano de Acção sobre a Sociedade da Informação-2005; Estratégia Nacional de Desenvolvimento de Angola 2025 Plano Nacional de Desenvolvimento (2013-2017) Plano Nacional de Desenvolvimento da Sociedade da Informação (2013-2017)
<ul style="list-style-type: none"> A existência de condições e potencial humano, material e tecnológico bem como infra-estruturas, que são 	<ul style="list-style-type: none"> Foi confirmado durante a investigação, que o actual quadro de desenvolvimento de recursos humanos permite a

<p>elementos necessários para viabilizar a implementação do Governo Electrónico Local</p>	<p>implementação do Governo Electrónico Local, que conta com o reforço de formação de mais quadros no âmbito do Plano Nacional de Formação de Quadros (2013-2020)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica-se que existem infra-estruturas tecnológicas: redes de fibra óptica em todo o País; cabo submarino e a construção do AngoSat que começa a funcionar dentro de 1 ano (previsão de Novembro de 2014).
<ul style="list-style-type: none"> • A recolha de dados com aplicação de questionários e a realização de entrevistas, pode proporcionar informação útil para a tomada de decisão ou para abrir caminho para futura investigação; 	<ul style="list-style-type: none"> • Foram aplicados 772 questionários aos cidadãos em quatro Províncias (Luanda, Bengo, Cuanza Norte e Uíge) • Foram realizadas duas entrevistas, uma com o MAT e outra com o GPL, que constituíram a base de construção do conhecimento situação real
<ul style="list-style-type: none"> • As Autarquias Locais podem dispor futuramente de instrumentos capazes de promover a eficiência e eficácia governativa, bem como aproximar os serviços por si prestados aos cidadãos, participando na interação e na participação do cidadão e do alicerçamento do exercício democrático. 	<ul style="list-style-type: none"> • Com este trabalho, disponibiliza-se um conjunto de informação recolhida e compilada sobre a mobilidade, a utilização das TIC, quer o no espaço urbano e rural que podem informar a operacionalização do modelo Proposto

As hipóteses levantadas no início do trabalho, foram objecto de estudo, tendo sido desenvolvido o modelo proposto, enquadrado nos elementos conceptuais e realidade Angola e ainda suportados pela recolha de dados que inclui a realização de entrevistas com algumas entidades de Angola, nomeadamente, o Ministério da Administração do Território e com o Governo da Província de Luanda e a recolha de dados por questionário sobre a literacia digital, obtidos com a aplicação de 772 questionários aos cidadãos de quatro das 18 províncias de Angola.

9.1 Revisitar os objectivos do trabalho

O objectivo principal deste trabalho de investigação consistiu na apresentação de uma proposta de um modelo conceptual de Governo Electrónico Local, passível de ser implementado e explorado no contexto de Angola. O enquadramento resulta da oportunidade de exploração das Tecnologias de Informação e Comunicação para promover a proximidade e a prestação de serviços públicos eficientes e eficazes, para

que as futuras Autarquias Locais (actualmente em período de reflexão e discussão em Angola) possam beneficiar desse potencial tecnológico.

Neste contexto, foi realizado um estudo da situação actual da Sociedade da Informação e das propostas de Governo Electrónico e de Governo Electrónico Local, clarificando os conceitos e apresentando uma proposta que respeita os recentes desenvolvimentos e a realidade Angolana. O modelo proposto, tem como elemento central o Estado, mas toma o papel do Governo Electrónico Local como um prestadores de serviços de proximidade e com presença no território, com recurso ao digital e respeitando os diferentes factores do Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola e que integra os mesmos, na oferta de valor que as Autarquias Locais podem proporcionar.

Adicionalmente, foram considerados quatro objectivos específicos, que proporcionaram um percurso estruturado para o objectivo principal no quadro de um trabalho de Investigação-Acção que aproveitou as responsabilidades do autor e a sua experiência associada à colaboração com o Governo Provincial do Bengo e mais recentemente, no Parlamento de Angola (Assembleia Nacional).

No que concerne ao balanço da concretização dos objectivos, ao longo da investigação, a Tabela 62 sistematiza os resultados obtidos em função dos objectivos.

Tabela 62 – Quadro de balanço dos objectivos específicos do trabalho

Objectivos Específicos	Forma de cumprimento	Observação
<ul style="list-style-type: none"> • Proceder ao levantamento e apresentação da revisão bibliográfica e da pesquisa documental sobre o Governo Electrónico Local 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta e aquisição de Bibliografia • Leitura de 84 autores, entre sites da Internet, artigos e Livros e outro material • Citações no trabalho de autores que publicaram obras sobre o Governo Electrónico • Consulta de documentos oficiais: leis, planos de acção e outros 	Com base no levantamento de revisão bibliográfica e da pesquisa documental foi construído o referencial teórico para o modelo proposto
<ul style="list-style-type: none"> • Aprofundar o conceito sobre Governo Electrónico Local 	<ul style="list-style-type: none"> • Construção de um conceito sobre o Governo Electrónico Local, baseado no contexto de Angola 	Elementos principais que contribuíram para a sua construção: <ul style="list-style-type: none"> • Valorização da

		cultura local <ul style="list-style-type: none"> • Alinhamento com o Plano Nacional de Desenvolvimento Nacional. (2013-2017)
<ul style="list-style-type: none"> • Elencar os modelos de Autarquias Locais, no quadro de estudos comparados de alguns Países da Lusofonia 	<ul style="list-style-type: none"> • Foi estudado o caso de Portugal 	Apresentado no trabalho, os conceitos sobre Autarquias Locais em Portugal e a sua forma de funcionamento
<ul style="list-style-type: none"> • Discutir e propor ferramentas e Tecnologias capazes de promover a boa governação e a aproximação de serviços públicos aos Cidadãos 	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de sítios Institucionais do Governo Central e Locais de Angola • Não foi possível a construção de uma proposta de modelo tipo de sítios para as futuras Autarquias Locais, por razões de tempo 	Foi elencada a necessidade de os sítios institucionais serem mais dinâmicos e Interativos
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para a cidadania digital e para a inclusão do tema nas agendas políticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação de conceito sobre o Governo Electrónico Local • O próprio modelo proposto • Os contributos e as recomendações do presente trabalho 	Foi introduzido e discutida a importância da democratização da informação Foram disponibilizados e analisados os resultados dos questionários que apresentam informação útil para conhecer a realidade local

De um modo geral, é possível afirmar que os objectivos específicos propostos foram cumpridos e que todos eles se encontram alinhados e de acordo com o objectivo geral e com os propósitos da investigação.

Os dados recolhidos, trouxeram importantes revelações e apontam para a necessidade de diminuir a infoexclusão, concentrar esforços na formação do cidadão bem como no uso e exploração das TIC para a diminuição de custos para o seu acesso.

9.2 Os contributos do trabalho

O contributo principal do trabalho é a proposta de um modelo conceptual para o Governo Local no contexto de Angola, que integra um conjunto de elementos baseados no Plano Nacional de Desenvolvimento de Angola para o período de 2013-2017 e ainda da Estratégia Nacional Angola 2025.

Portanto, uma vez o modelo conceptual proposto, os elementos estarão alinhados às grandes orientações de desenvolvimento nacionais, e tendo a participação dos cidadãos e de entidades, acredita-se que o modelo oferece condições para a sua implementação – desde logo, com o arranque das Autarquias Locais em Angola. Por essa via, um contributo de referência, resulta do trabalho elaborado sobre o território e o digital e antecipar a institucionalização das futuras Autarquias Locais em Angola.

Adicionalmente foi realizado um esforço para clarificar conceitos associados com o Governo Electrónico Local e com três aspectos associados com a condição política e operacional de práticas associadas: governo, governação e governança.

Um outro contributo do trabalho resulta do esforço de recolha de dados realizado pelas entrevistas aos responsáveis políticos e executivos pela Sociedade da Informação e pelo questionário aos cidadãos. É ainda um contributo relevante, a abordagem do Governo Electrónico numa perspectiva mais local.

Foram também produzidas, uma série de recomendações para trabalho futuro, quer para a melhoria do trabalho realizado, quer para outros investigadores que pretendam fazer trabalho nesta linha de investigação.

Por último, foi realizado um esforço de apresentação e discussão para a contribuição do estudo da Sociedade da Informação e das questões de Governo Electrónico e Governo Electrónico Local, numa perspectiva especialmente focada no contexto de Angola.

9.3 Limitações do trabalho

Um trabalho desta natureza, não pode deixar de ter um conjunto de limitações, resultado de factores internos ao investigador, mas também resultado do percurso e do contexto de investigação. Em especial, são a seguir apresentadas algumas das limitações do trabalho

- Algumas instituições do Estado selecionadas para alargar o leque das entrevistas não responderam favoravelmente ao pedido de entrevista. Mesmo assim, os dados recolhidos das entrevistas, permitiram comprovar e avaliar os resultados da pesquisa documental realizada, em especial dos documentos oficiais;
- O aprofundamento do tratamento dos dados recolhidos no questionário aos cidadãos possui ainda um potencial não explorado de informação e análise estatística;
- A ausência de dados sobre o funcionamento das Autarquias Locais, que embora se encontrem consagradas na Constituição da República de Angola, ainda estão em fase de reflexão, para a produção da legislação ordinária que as vai sustentar. O que obrigou ao recurso de análise das actuais estruturas da Administração Local (Governos Provinciais e Administrações Municipais) que constituíram a visão do terreno para informar este trabalho;
- O questionário aos cidadãos, foi realizado em quatro, das dezoito Províncias de Angola. Apesar de mesmo com esse, número de Províncias, existiu o critério de abarcar características rurais e urbanas, permitindo saber o estágio da literacia digital, do desenvolvimento das infra-estruturas tecnologias e da utilização de dispositivos móveis e ofereceu indicadores positivos para a viabilidade do modelo proposto;
- A não existência de uma cultura de preenchimento pelos cidadãos, de questionários por via *on-line*, o que obrigou à recolha em papel, com os custos, tempo e esforço logístico associado;
- A não existência de um programa de Governo Electrónico Local no contexto de Angola. Tal obrigou a tomar os princípios de funcionamento do Governo Electrónico em Angola, para a construção do conhecimento sobre o tema investigado para o contexto local;

- A construção de um protótipo do Portal do Governo Electrónico Local ou de um serviço de base electrónica associado, baseado no modelo conceptual proposto, era um dos esforços previstos que não foi possível implementar, mas cujo valor para o trabalho é reconhecido.

9.4 Trabalho Futuro

Acredita-se que se deve melhorar e divulgar o presente trabalho com vista a dar continuidade ao seu desenvolvimento. Conscientes que o trabalho realizado proporcionou novos caminhos e a necessidade de aprofundamento do esforço realizado, são sugeridas as seguintes propostas para trabalho futuro:

- Estimular uma abordagem do Governo Electrónico Local, quer na perspectiva da cidadania, quer na perspectiva dos órgãos do Estado, procurando a sua implementação;
- O conceito sobre o Governo Electrónico Local, baseado no contexto de Angola necessita ainda de ser aprofundado e especificado em serviços e processos que o operacionalizem;
- O próprio modelo proposto é apesar do esforço, ainda um modelo em aberto que necessita de ampla discussão e propostas de melhoria;
- Com base no modelo conceptual de Governo Electrónico Local, elaborar um plano de acção com vista à concretização do mesmo num contexto real que lhe sirva de prova de conceito;
- Estudar e elaborar métricas associadas com a eficácia de meios e investimentos bem como com os níveis de eficiência obtidos pelos recursos a serviços de base electrónica;

- A utilização e actualização dos dados recolhidos, de modo a constituírem um elemento de tomada de decisão, alargando a base de aplicação do questionário a mais províncias.

9.5 Recomendações

Da realização do trabalho, resultam dois tipos de recomendações. As recomendações associadas com o trabalho e as recomendações resultantes da exploração do tema do Governo Electrónico Local.

- Continuar a estudar o nível de literacia digital dos cidadãos de Angola;
- O conhecimento sobre o Governo Electrónico Local, seus benefícios entre os diferentes entrevistados, apela para um trabalho longo de ensino e aprendizagem para a cidadania;
- A interiorização e expansão do conceito de Governo Electrónico Local em Angola ainda são uma nova experiência. Urge portanto, a necessidade da sua difusão e discussão alargada. A abordagem do conceito de Governo Electrónico Local pode ganhar maior impulso com a implementação num futuro muito breve do poder Autárquico Local.

Por sua vez, num contexto mais abrangente, da própria sociedade Angolana e do contributo que as questões associadas com o Governo Electrónico e Governo Electrónico Local podem proporcionar, partilham-se as seguintes recomendações:

- Para Arakaki (2008) (...) *O surgimento de programas de Governo Electrónico é consequência das mudanças que vem ocorrendo na sociedade contemporânea, principalmente em virtude de dois momentos: a evolução do Estado e a adopção das Tecnologias de Informação nos diversos sectores da sociedade. (...) Uma política de Governo Electrónico deve ir além da eficácia e eficiência na prestação de serviços públicos,*

mas deve também focar a questão da cidadania, ver o Governo Electrónico como iniciativa possível de estreitamento da relação entre o Governo e o cidadão e a promoção da participação do cidadão”. O modelo proposto apresenta contribuições que trazem um conjunto de informações acerca da utilização das Tecnologias de Informação, como instrumento capaz de melhorar a actuação do Estado, mormente, na sua vocação de prestar serviços com eficácia e eficiência e ainda do seu papel de catalisador no exercício da cidadania. Neste contexto, é importante conceber e testar métricas adequadas para avaliar a sua eficiência, a sua eficácia e o seu grau de satisfação;

- Explorar o potencial do modelo proposto para o Governo Electrónico Local para o contexto Angolano, podendo este ser um instrumento para referência na melhoria dos desempenhos da Administração Pública que se quer cada vez mais dinâmica e ao serviço dos cidadãos e empresas;
- O incremento de investimentos em infra-estruturas tecnológicas, tem permitido o aumento do acesso de pessoas às tecnologias, com grandes benefícios, embora se verifique ainda situações de infoexclusão. Por essa via sugere-se o aumento do estímulo das populações do interior a utilizarem as Tecnologias de Informação é melhorar, para a população em geral, os mecanismos de acesso à informação e ao conhecimento, nomeadamente o acesso à Internet e a portais temáticos de conhecimento considerado relevante para actividade humana;
- Baixar os custos das comunicações que são ainda elevados em Angola. A mas com a tendência de baixarem, também por via do aumento de investimentos e da abertura de iniciativas à iniciativa privada;
- A localização dos serviços administrativos pode ser uma barreira. Em muitos casos, estão distanciados dos cidadãos, que percorrem distâncias consideráveis para o tratamento dos seus problemas. O Governo Electrónico Local podem ajudar à aproximação dos serviços públicos aos

cidadãos e a elevar os índices de interacção e participação dos cidadãos na vida pública;

- Fomentar a desmaterialização da Administração Público, sobretudo, ao nível da Administração Local do Estado. Para Gouveia e Gaio (2004) “a crescente omnipresença das Tecnologias de Informação e Comunicação são causa directa de profundas alterações no nosso modo de viver, aprender e divertir, conduzindo a novas formas de estar e fazer”. O fluxo de pessoas físicas nas Instituições públicas estatais, ainda é muito elevado por ausência do digital – foram apontados como serviços mais procurados: Bancos, Cartórios e Atestados de Residência. Não há inconveniência em que os cidadãos devam ir às instituições, o que se pretende, é que certos serviços básicos pudessem estar disponíveis em formato digital ou nos sítios da Internet, facilitando a vida ao cidadão;
- Por fim, fazer do Governo Electrónico Local também um instrumento de exercício democrático plural.

Conclui-se assim que Angola caminha a passos seguros rumo à Sociedade da Informação. O processo de massificação e uso da Internet, em Angola, são evidentes. Os cidadãos têm como meio preferencial de acederem à Internet, os Telemóveis. Cresce bastante o número de utilizadores desses serviços em Angola.

Os desenvolvimentos do Governo Electrónico em Angola são abrangentes e abarcam todos os domínios de actividade. O investimento em infra-estruturas tecnológicas é também considerável. Em consequência, deve haver actualização periódica dos planos de desenvolvimento do Governo Electrónico para ajustar as exigências de um mundo em permanente mutação e em evolução crescente.

O Governo Electrónico (tal como o Governo Electrónico Local), não é um fim em si, mas um processo em construção e desenvolvimento, que melhora com a contribuição de todos. Este trabalho é uma contribuição e um primeiro passo nesse sentido.

REFERÊNCIAS

Alegre, C. (2013). Governação Inteligente para Liderar o Futuro. O Governo Electrónico em São Tomé e Príncipe. Lisboa. 1ª Conferência sobre o Governo Electrónico na CPLP, Novembro de 2013. Disponível em <http://www.apdsi.pt>. Consultado 17 de Agosto de 2014.

Alves, A. e Moreira, J. (2004). Cidadania Digital e Democratização Electrónica. Porto. Editor: SPI. ISBN: 972-8589-40-0.

Annan, K. (2003). Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação. Genebra. Discurso de abertura. Disponível em <http://www.onuportugal.pt>. Consultado em 30 Setembro 2013.

Annan, K. (2005). Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação: Palestra de Abertura do Secretário-Geral das Nações Unidas. Tunísia, 16 de Novembro 2005. Disponível em <http://www.nossosaopaulo.com.br>. Consultado em 02 de Novembro 2012.

Arakaki, C. (2008). O Governo Electrónico como Instrumento de Aproximação do Governo e o Cidadão. Brasília: [s.n.], 2008. Dissertação de Mestrado. Disponível em <http://repositorio.unb.br>. Consultado em 10 de Fevereiro de 2012.

Argyris, C.; Putnam, R.; Smith, M. (1985). Action science: concepts, methods and skills for research and intervention. Nova York: Jossey Bass http://www.actiondesign.com/action_science.

Assembleia Constituinte da República de Angola (2010)., Constituição da República de Angola (CRA). Consultado 23 de Abril de 2011. Disponível em http://www.governo.gov.ao/Arquivos/Constituicao_da_Republica_de_Angola.pdf

Baldissera, A. (2001). Pesquisa- Acção: uma metodologia do “conhecer ” e do “agir” colectivo. *Sociedade em Debate*, Pelotas. Artigo. Disponível em <http://revistas.ucpel.tche.br>. Consultado 12 de Maio de 2011.

Benkler, Y. (2006). *The Wealth of Networks, How Social Production Transforms Markets and Freedom*. HM 851.B457. Yale University Press.

Bilhim, J. (2004). *A Governação nas Autarquias Locais*. Porto. Editor: SPI- Sociedade Portuguesa de Inovação. ISBN: 972-8589-37-9.

Carvalho, A. (2013). *Apresentação do Projecto da Governação Electrónica, Rede-Privada*. Luanda.

Carvalho, R. (Ministro das Telecomunicações e Tecnologias de Informação) (2012). *O Satélite de Angola*. Consultada em Março de 2012. Disponível em <http://www.portaldeangola.com>.

Castells, M. (2003). *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: J. Zahar.

Castells, M.(2000). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.

Castro, C. (2010). *Características e finalidades da Investigação-Ação*. [s.n]. Artigo. Disponível em <http://cepealemanha.files.wordpress.com>.

Chambers, R. (1983) *Rural development: putting the last first*. Londres: Longman Press.

Checkland, P.; Holwell, S. (1988). *Information, systems, and information systems: making sense of the field*. Chichester: Wiley.

Chevallerau, F. X. (2005). *The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs* (Electronic source. Background research paper). Brussels: IDABC eGovernment Observatory. European Communities. Retrieved October, 2005 from

the World Wide Web: <http://europa.eu.int/idabc/egovo>.

Comer, D. (2007). *Redes de Computadores e Internet*. 4ª edição. Bookman.

Cooperrider L.; Srivastva, S. (1987). Appreciative inquiry in organisational life. In: Woodman, R.; Pasmore, W. *Research in organisational change and development*. Greenwich: JAI Press.

Costa, Q. et al. (2012). A Democratização do Conhecimento através da Educação a distância. Disponível em <http://encipecom.metodista.br>. Consultado 31 de Dezembro 2013.

Coutinho, C., Gamboa, E. (2011). Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem: desafio para a educação no Século XXI. *Revista Educação*, Vol. XVIII, nº 1, Disponível: <http://repositorium.sdum.uminho.pt>.

Cruz, M. (2013). *Teorias Sociológicas: os Fundadores e os Clássicos (Antologia de Testos)*. Lisboa. I Vol. Edição 7.ª. Editor Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN: 978-972-31-0379-3.

Ditutala, D. (2008). *Governo Electrónico em Angola*. Consultado em 2011. Disponível em <http://dotproject.cnti.gov.ao>.

Drucher, P. (1988). *O Advento da Nova Organização-Gestão do conhecimento* 13ª ed. Harvard Business Review. Rio de Janeiro: Editora Campus.

ESA/ONU (2006). *World Population Prospects. The 2006 Revision. Highlights*. United Nations. Disponível em http://www.un.org/esa/population/publications/wpp2006/WPP2006_Highlights_rev.pdf, consultado em Outubro de 2014.

Ferrer, S., Santos, P. (Orgs.). (2004). *E-government: o Governo Electrónico no Brasil*. São Paulo: Saraiva. ISBN: 85-02-04765-5.

Fidalgo, B. (2012). Proposta de Modelo Conceptual para Explicitação e Reutilização da Transferência de Conhecimento Tácito. Porto: [s.n.], 2012. Tese de Doutoramento. Disponível em <https://www.ufp.pt>. Consultado em 14 de Junho de 2014.

Fituni, L. (1985), Angola – Natureza, População, Economia, Edi..es Progresso,
Fountain, E. (2001). Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change, Washington, D.C., Brookings Institution Press.

Freixo, M. (2012). Metodologia Científica. Fundamentos, Métodos e Técnicas. Lisboa. Editor: Piaget. 4ª edição. ISBN: 9789896591144.

Gouveia, L. (2004). O Local e-Government: a governação digital na Autarquia. Livro V.1.ed. Lisboa: SPI-Principia.

Gouveia, L. (2004b). Manifesto Digital para o espaço público. Revista A Obra Nasce, nº2. Revista de Arquitectura da Universidade Fernando Pessoa. Edições Fernando Pessoa, pp 124-132. ISSN 1645-8729.

Gouveia, L. (2012). O Conceito de Rede face ao Digital e as Media Sociais. Multimed Revista do Reseau Mediterranéen de centres D´Etudes et de Formation ISSN: 2182-6552, n 1, pp 85-103.

Gouveia, L. e Gaio, S. (Orgs.) (2004). Sociedade da Informação: Balanço e Implicações. Porto: Ed. Universidade Fernando Pessoa.

Gouveia, L. e Ranito, J. (2004). Sistema de Informação de Apoio à Gestão. Porto: SPI- Sociedade Portuguesa de Inovação.

Gouveia, F. (2003). “Gestão da Informação” in Gouveia, L. (ed.), Cidades e Regiões Digitais: Impacte nas cidades e nas pessoas. Porto. Universidade Fernando Pessoa.

Governo de Moçambique (2005). Estratégia do Governo Electrónico em Moçambique: Colocar os serviços Públicos Junto dos cidadãos. Consultado em

Agosto de 2012. Disponível em <http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/UNPAN033678>.

Graeme, M. (1999). O Valor da Tecnologia da Informação. Consideração sobre a avaliação de Investimentos Estratégicos em TI e sobre o processo de análise e tomada de decisão. São Paulo. Dissertação de Mestrado. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/10436>. Consultado em 19 de Novembro de 2013.

Gronlund, A. (2002). Electronic Government: design, application and management. Are Grunlund. Idea Grupo: ISBN: 1-930708-19-x.

Guerra, I. (2003). O território como espaço de acção colectiva: paradoxos e virtualidades do jogo estratégico de actores no planeamento territorial em Portugal. In Santos, S. (Org.). Democratizar a Democracia. Os caminhos da democracia participativa, Porto: Edições Afrontamento.

Habermas, J. (1989). Consciência moral e agir comunicativo. Rio de Janeiro. Editora Tempo Brasileiro. Disponível em <http://pt.scribd.com/doc/181677019/Modelos-de-Fichamento-e-Texto>. Consultado 10 de Janeiro 2013.

Homem, M. (2013). Governação Inteligente para Liderar o Futuro. O Impacto da Modernização Tecnológica em Angola “Oportunidades & Mercado”. Governo Electrónico. Lisboa. 1º Conferência da CPLP, Novembro de 2013. Disponível em <http://www.apdsi.pt>. Consultado 17 de Agosto de 2014.

IFAL, Instituto de Formação da Administração Local, (2013). Administração Local: Legislação Fundamental. Luanda. 3ª Ed. Revista, Actualizada e Ampliada. Edijuris Edições Jurídicas Lda. Vol. I. ISBN: 978-989-8202-93-2. Depósito Legal: 6118/13. Código editorial: A2.013.03 (06.13).

IFAL, Instituto de Formação da Administração Local, (2013). Administração Local: Lei Constitucional. Legislação Complementar. Sumula de Legislação Temática.

Luanda. 3ª Ed. Revista, Actualizada e Ampliada. Edijuris Edições Jurídicas Lda. ISBN: 978-989-8202-93-2. Depósito Legal: 6118/13. Código editorial: A2.013.03 (06.13).

INACOM. (2012). História das Comunicações em Angola. Disponível <http://www.inacom.og.ao>. Consultada em 14 Maio de 2012.

INE. (2013) Número da População Angola. Consultado 3 de Fevereiro de 2013. Disponível <http://www.ine.gov.ao/xportal/xmain>.

Kalakota, R.; Robinson, M. (2002). E-business: Estratégias para alcançar o sucesso no mundo digital. 2. Ed .Porto Alegre: Bookman.

Lima, H., Selaimen, G. (Orgs.) et al. (2004). Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação: um tema de todos. Rio de Janeiro. Editora Rits. Localização: CDI. Disponível em <http://www.nupef.org.br>. Consultado em 03 de Abril de 2013.

Lourenço, J., et al. (2004). Investigação Acção: Princípios Gerais. Dissertação de Mestrado em Educação. Consultado em 30 de Outubro de 2014. Disponível <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/ichagas/mi1/t1invaccaotexto.pdf>

Maia, A. (2013). O que é Segurança da informação. Modulo Solutionsfor GRC. Disponível em <http://segurancadainformacao.modulo.com.br/seguranca-da-informacao>. Consultado em Maio de 2014.

Marques, A. e Moreira, R. (Orgs.) et at. (2012). Governação e Territorialidades: Lógicas e Práticas na Administração Local. Ribeirão. Edições Húmus. 1ª ed. ISBN: 978-989-8549-17-4.

Marques, G. et el. (2013). O Governo Electrónico em Portugal. Um estudo com alunos de Administração Pública. Artigo Científico. Disponível em <http://www.ccc.ipt.pt/~ricardo/ficheiros/>. Consultado em 20 de Outubro de 2014.

Máximo-Esteves, L. (2008). *Visão Panorâmica da Investigação-Ação*. Porto: Porto Editora.

Mccutcheon, G. (1988). *Curriculum and the work of teachers*. In: Apple, M.; Beyer, L. *The curriculum: problems, politics, and possibilities*. Nova York: Suny Press.

Mosca, G. (1953). *Elementi di Scienza Política*, Bari, Laterza. (5.^a ed.) , vol. I (Tradução de Manuel Braga da Cruz).

Moyo, D. (2012). *A decadência do Ocidente: será já tarde de mais?* Tradução de Fernandes, N. Lisboa.

Neto, T. (2010). *História da Educação e Cultura de Angola: Grupos Nativos, Colonização e a Independência*. Luanda. Editor: Zaina Editores. ISBN: 9789728948146.

Neves, I., Melo B. (2008). *Ideologia no nosso dia-a-dia*. Blogue. Disponível em <http://isaebrenda.blogspot>.

Nonaka, A. (1991). *Empresa criadora de conhecimento* In *Gestão do Conhecimento / Harvard Business Review*. 11. ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2000.

OCDE, (2001), *Local Partnerships for Better Governance*, Paris:OECD: Publications.

PASI. (2005) *Plano de Ação da Sociedade da Informação de Angola*. Disponível em <http://www.governo.gov.ao/TodasPublicacoes>. Consultado em Novembro de 2011.

Percaro, M. (2006). *Tecnologia da Comunicação e Informação e desenvolvimento. Políticas e Estratégias de Inclusão digital no Brasil*. Rio de Janeiro. Artigo. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/portal>. Consultado em 7 de Maio 2012.

Pereira, P., Afonso, A., Arcanjo, M., Santos, J. (2012). *Economia e Finanças Públicas*. Lisboa. Escolar Editora. (4.^a ed.). ISBN: 978-972-592-346-7

Peres, R. (2012). Era do conhecimento x era da informação. Artigo. Disponível em <https://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos>. Consultado em 14 de Março de 2013.

Pinto, A. (2009). A tecnologia como ideologia. Consultada em Julho 2013. Disponível em <http://www.horadopovo.com.br>.

PND. (2013). Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017, Governo de Angola. Disponível em www.minfin.gv.ao. Consultado em 19 de Outubro de 2014.

PNSI. (2013). Plano Nacional da Sociedade da Informação de Angola. Disponível em <http://www.governo.gov.ao/VerPublicacao>. Consultado em 18 de Outubro de 2014.

Popper, K. (1995). Universo Aberto: Lisboa: Dom Quixote.

Porcaro, M. (2006). Tecnologia da Comunicação e Informação e desenvolvimento. Políticas e Estratégias de Inclusão digital no Brasil. Rio de Janeiro. Artigo. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/portal>. Consultado em 7 de Maio 2012.

Revons, R. W. (1971). Action learning: new techniques for managers. Londres: Blond & Briggs.

Rifkin, J. (2014). A Terceira Revolução Industrial: Como a nova era da Informação mudou a energia, a economia e o mundo. Tradução de Feliciano, S. Lisboa.

Rocha, M. (2012). As Transformações Económicas Estruturais na África Subsariana (2000-2010). Luanda. Mayamba Editora: 1ª ed. 2013. ISBN:978-989-8528-81-0.

Saragoça, L. (2010). Governo Electrónico Local: Diagnóstico Sociológico, Estratégia de Actores e Futuros Possíveis para o Distrito de Évora. Évora: [s.n.], 2010. Tese de Doutoramento. Disponível em <http://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/4502>. Consultado em 14 de Agosto de 2013.

Schmidt, E. Cohen, J. (2013). A nova era digital: Reformulando o futuro das Pessoas, das Nações e da Economia. Lisboa.1ª ed. Tradução, D. Quixote. ISBN:978-972-20-5329-7.

Schon, D. (1983). The reflective practitioner: how professionals think in action. Nova York: Basic Books.

Sousa, A., Agante, P.; Quental, C., Gouveia, L. (2014). Model of Digital to support communication between Teachers unions conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective. EGOVIS 2014.

Sousa, A., Gouveia, L. (2012). Ileger: Uma Proposta de Mediação Digital para Períodos Eleitorais. Iberian Journal of Information Systems and Technologies (RISTI), nº 9 (2012), 43-57, Jul 2012. ISS: 1646-9895.

Spencer, H. (1877) . The Principles of Sociology, Vol.1, London, William and Norgate, (2.ª ed.) . (Tradução de Mariana Pardal Monteiro).

Teta, P. (2006). Angola e a Sociedade da Informação. Luanda. Disponível em <http://www.pedroteta.org>. Artigo. Consultado em 29 Nov. 2012.

Teta, P. (2012). TIC e Soberania tecnológica. Info –Intempres 2012. xii congresso internacional de información havana Abril-2012. Comunicação Oficial. Disponível em <http://mediatecas.ao/wp-content/uploads/2012/04/TIC-e-Soberania-Tecnologica>. Consultado em 30 de Julho de 2013.

Tripp, D. (2005). Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. Educ. Pesquisa. Vol.31 no.3 São Paulo Sept./Dec. 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo>.

Trueman, M. et al. (2001). Bradford in the PremierLeague? A Multidisciplinary Approach to Branding and Repositioning a City. Working Paper No 01/04 Bradford University School of Management, Bradford.

Vergara, C. (2000). Projectos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 3.ed. São Paulo: Atlas.

Whyte, F. (1964). Action research for management. Homewood: Irwin-Dorsey.

Anexo 1 – Guião de entrevista aos Governadores das Províncias de Luanda, do Bengo, do Uíge e do Cuanza Norte

OBJECTIVO: A pesquisa propõe-se em apresentar um modelo de desenvolvimento de *Local e-government*, de forma a auxiliar as futuras Autarquias locais em Angola a terem à sua disposição mais um instrumento de apoio à tomada de decisão na prestação de serviços aos cidadãos. Com a pesquisa, pretende-se responder a seguinte questão: Como é que no nosso contexto podemos implementar e explorar os benefícios do *Local e-government*?

QUESTÕES:	<p>Q1: Actividade relacionada</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vamos falar sobre as principais acções que o seu Ministério desenvolve e das perspectivas. - Podia descreve-las, indicando os pontos fortes, o seu impacto sócio-económico e as dificuldades que tem encontrado para poder implementa-los? <p>Comentário: Pretende-se saber os Projectos e Programas existentes a nível da Províncias, sobretudo os de geração de rendimento económico e os de impacto social, tipo de dificuldades para implementação.</p>
	<p>Q2: Pode falar-nos das potencialidades que a Província dispõe Socioeconómicas? Sua exploração e o impacto no desenvolvimento da região?</p> <p>Comentário: Pretende-se saber as potencialidades socioeconómicas (Recursos hídricos, florestais, minerais, turísticos, culturais, etc.) que a Província dispõe para a sua sustentabilidade e se têm sido exploradas ou se estão catalogados com o apoio das TICs.</p>
	<p>Q3: Podia falar de como está a preparação a implementação das futuras Autarquias locais?</p> <p>Comentários: Pretende-se saber as condições infra-estruturais administrativas, sociais, económicas, recursos humanos, tecnológicos ou ainda, e-autarquias: que serviços já estão digitalizados.</p>
	<p>Q4: Como é feita interacção com os cidadãos? Necessita utilizar outros meios para tornar ainda mais fluida?</p> <p>Comentário: Pretende-se colher dados para o e-cidadão vs e-cidadania.</p>

	<p>Q5: Pode falar-nos se há indicadores de uso de computadores e outros equipamentos electrónicos, nas Administrações Municipais, nas Escolas e na Comunidade?</p> <p>Comentário: Saber que indicadores existem do uso de computadores no Governo da Província e de outros equipamentos: Fax, telefone e outros.</p>
	<p>Q6: Podia falar-nos de outros projectos ou programas em curso ou em carteira?</p>
	<p>Q7: Quais os principais constrangimentos da Governação Local?</p> <p>Comentários: Sobre os constrangimentos maiores da Governação local a nível da Província.</p>

Anexo 2 – Guião de Entrevistas aos Ministros da Administração do Território, das Telecomunicações e Tecnologias da Informação

OBJECTIVO: A pesquisa propõe-se em apresentar um modelo de desenvolvimento de *Local e-government*, de forma a auxiliar as futuras Autarquias locais em Angola a terem à sua disposição mais um instrumento de apoio à tomada de decisão na prestação de serviços aos cidadãos. Com a pesquisa, pretende-se responder a seguinte questão: Como é que no nosso contexto podemos implementar e explorar os benefícios do *Local e-government*?

QUESTÕES:

Q1: Actividade relacionada

- Vamos falar sobre as principais acções que o seu Ministério desenvolve e das perspectivas.
- Podia descreve-las, indicando os pontos fortes, o seu impacto sócio – económico e as dificuldades que tem encontrado para poder implementa-los?

Comentário: Pretende-se saber o plano estratégico da Governação electrónica em Angola, sua implementação nomeadamente: Infra-estruturas, técnicas, Portal do Governo, Serviços digitalizados, dados numéricos de utilizadores.

Q2: Podia falar especificamente sobre os planos e programas que existem sobre a governação electrónica em Angola?

Comentário: Pretende-se saber aos detalhes os grandes Projectos e Programas da Governação Electrónica.

Q3: Podia falar que iniciativas privadas existem para a complementaridade da implementação *do e-government* em Angola?

Comentário: Pretende-se saber quais as iniciativas privadas de projectos ou programas de governação electrónica que existem, sua conciliação com os Projectos e Programas governamentais qual o seu alcance.

Q4: Existem indicadores numéricos e/ou outros da evolução da implementação da Governação Electrónica em Angola?

Comentário: Pretende-se desde o início da implementação da Governação electrónica o que foi feito, constrangimentos encontrados e como foram superados, isto na base de indicadores numéricos.

	<p>Q5: Existem alguns indicadores comparativos do uso das TICs na África Subsariana ou outras regiões em África?</p> <p>Comentário: Pretende-se fazer um estudo comparada da evolução das TIC em Angola em relação a outros Países Africanos, que domínios o país mais avançou ou estagnou.</p>
	<p>Q6: Quais os principais constrangimentos da Governação Electrónica?</p> <p>Comentário: Pretende-se se saber que obstáculos existem para implementar a governação electrónica em Angola.</p>
	<p>Q7: Pode falar-nos de outras iniciativas da Governação electrónica em Angola que ainda não frizou eventualmente?</p> <p>Comentário: Pretende-se deixar alguns passos para que o entrevistado possa acrescentar ou criticar algo de sua iniciativa.</p>

Anexo 3 – Guião de Entrevista ao Ministro das Telecomunicações e Tecnologias de Informação

OBJECTIVO: A pesquisa propõe-se em apresentar um modelo de desenvolvimento de *Local e-government*, de forma a auxiliar as futuras Autarquias locais em Angola a terem à sua disposição mais um instrumento de apoio à tomada de decisão na prestação de serviços aos cidadãos. Com a pesquisa, pretende-se responder a seguinte questão: Como é que no nosso contexto podemos implementar e explorar os benefícios do *Local e-government*?

QUESTÕES:

Q1: Actividade relacionada

- Vamos falar sobre as principais acções que o seu Ministério desenvolve e das perspectivas.
- Podia descreve-las, indicando os pontos fortes, o seu impacto sócio – económico e as dificuldades que tem encontrado para poder implementa-los?

Comentário: Pretende-se saber o plano estratégico da Governação electrónica em Angola, sua implementação nomeadamente: Infra-estruturas, técnicas, Portal do Governo, Serviços digitalizados, dados numéricos de utilizadores.

Q2: Podia falar especificamente sobre os planos e programas que existem sobre a governação electrónica em Angola?

Comentário: Pretende-se saber aos detalhes os grandes Projectos e Programas da Governação Electrónica.

Q3: Podia falar que iniciativas privadas existem para a complementaridade da implementação *do e-government* em Angola?

Comentário: Pretende-se saber quais as iniciativas privadas de projectos ou programas de governação electrónica que existem, sua conciliação com os Projectos e Programas governamentais qual o seu alcance.

Q4: Existem indicadores numéricos e/ou outros da evolução da implementação da Governação Electrónica em Angola?

Comentário: Pretende-se desde o início da implementação da Governação electrónica o que foi feito, constrangimentos encontrados e como foram superados, isto na base de indicadores numéricos.

	<p>Q5: Existem alguns indicadores comparativos do uso das TICs na África Subsariana ou outras regiões em África?</p> <p>Comentário: Pretende-se fazer um estudo comparada da evolução das TIC em Angola em relação a outros Países Africanos, que domínios o país mais avançou ou estagnou.</p>
	<p>Q6: Quais os principais constrangimentos da Governação Electrónica?</p> <p>Comentário: Pretende-se se saber que obstáculos existem para implementar a governação electrónica em Angola.</p>
	<p>Q7: Pode falar-nos de outras iniciativas da Governação electrónica em Angola que ainda não frizou eventualmente?</p> <p>Comentário: Pretende-se deixar alguns passos para que o entrevistado possa acrescentar ou criticar algo de sua iniciativa.</p>

Anexo 4 – Solicitação de entrevista com o Ministro das Telecomunicações e Tecnologias de Informação da República de Angola

À
SUA EXCELÊNCIA SENHOR MINISTRO
DAS TELECOMUNICAÇÕES E
TECNOLOGIAS INFORMAÇÃO

LUANDA

ASSUNTO: SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIÊNCIA.

Excelência SENHOR MINISTRO;

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja concedida uma entrevista com Sua Excelência Senhor Ministro, na data, hora e local a ser designado por Vossa Excelência, afim, de obter informações pertinentes para o completamento da fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce funções de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 09 DE OUTUBRO DE 2013.

Atentamente

Pereira Alberto

O Signatário

R/ [Signature]
23/10/2013

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Anexo 5 – Solicitação de Entrevista com o Ministro da Administração do Território da República de Angola

**Á
SUA EXCELÊNCIA SENHOR MINISTRO
DA ADMINISTRAÇÃO DO TERRITÓRIO**

LUANDA

ASSUNTO: **SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIENTÍFICO.**

Excelência SENHOR MINISTRO;

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja concedida uma entrevista com Sua Excelência Senhor Ministro, na data, hora e local a ser designado por Vossa Excelência, afim, de obter informações pertinentes para o completamento da fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Aproveito ainda o ensejo para solicitar o vosso apoio institucional, na qualidade de Ministro do MAT, em autorizar com o mesmo propósito, os Senhores Governadores das Províncias do Bengo, Kwanza-Norte, Luanda e Uíge, e, mais seis (06) Administrações Municipais em cada uma das Províncias seleccionada, onde o público-alvo são os Senhores Administrador Municipais.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce funções de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 09 DE OUTUBRO DE 2013.

Atentamente


O Signatário

Recebi: Cabral
24/10/2013
GAB. MAT

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Anexo 6 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província de Luanda Angola

Á
SUA EXCELÊNCIA SENHOR GOVERNADOR
DA PROVÍNCIA DE LUANDA

LUANDA

ASSUNTO: **SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIÊNCIA E TECNOLÓGICO.**

Excelência SENHOR GOVERNADOR;

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja concedida uma entrevista com Sua Excelência Senhor Governador, na data, hora e local a ser designado por Vossa Excelência, afim de obtenção de informações pertinentes para o completamento da fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

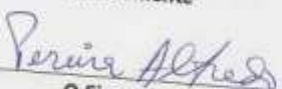
Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Aproveito o ensejo para solicitar o apoio Institucional na Vossa qualidade de Governador, para aplicação de questionários à Seis Municípios da Província que V.xa dirige, cujo destinatários são os Senhores Administradores Municipais.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce a função de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo, onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 09 DE OUTUBRO DE 2013.

Atentamente


O Signatário

C/C:

• MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO DO TERRITÓRIO



Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Anexo 7 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província do Cuanza Norte, Angola

À
SUA EXCELÊNCIA SENHOR GOVERNADOR
DA PROVÍNCIA DE KWANZA-NORTE

NDALATANDU

ASSUNTO: **SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIÊNTÍFICO.**

Excelência SENHOR GOVERNADOR;

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja concedida uma entrevista com Sua Excelência Senhor Governador, na data, hora e local a ser designado por Vossa Excelência, afim de obtenção de informações pertinentes para o completamento da fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Recubi AOS 30/10/15

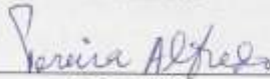
MARTINHO ZUMBA

Aproveito o ensejo para solicitar o apoio Institucional na Vossa qualidade de Governador, para aplicação de questionários à Seis Municípios da Província que V.xa dirige, cujo destinatários são os Senhores Administradores Municipais.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce a função de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo, onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 09 DE OUTUBRO DE 2013.

Atentamente



O Signatário

C/C:

• **MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO DO TERRITÓRIO**

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Anexo 8 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província de Uíge, Angola

Á
SUA EXCELÊNCIA SENHOR GOVERNADOR
DA PROVÍNCIA DO UÍGE

UÍGE

ASSUNTO: **SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIÊNCIA.**

Excelência SENHOR GOVERNADOR;

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja concedida uma entrevista com Sua Excelência Senhor Governador, na data, hora e local a ser designado por Vossa Excelência, afim de obtenção de informações pertinentes para o completamento da fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

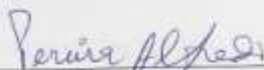
Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Aproveito o ensejo para solicitar o apoio Institucional na Vossa qualidade de Governador, para aplicação de questionários à Seis Municípios da Província que V.xa dirige, cujo destinatários são os Senhores Administradores Municipais.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce a função de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo, onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 09 DE OUTUBRO DE 2013.

Atentamente



O Signatário

C/C:

▪ **MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO DO TERRITÓRIO**

*Recubi
30. 10. 2013
Formosa*

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Anexo 9 – Solicitação de Entrevista com o Governador da Província de Bengo, Angola

Á
SUA EXCELÊNCIA SENHOR GOVERNADOR
DA PROVÍNCIA DO BENGÓ

CAXITO

ASSUNTO: SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIÊNCIA.

Excelência SENHOR GOVERNADOR;

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja concedida uma entrevista com Sua Excelência Senhor Governador, na data, hora e local a ser designado por Vossa Excelência, afim de obtenção de informações pertinentes para o completamento da fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

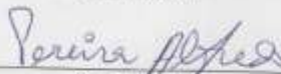
R → Hócais
22.10.2013

Aproveito o ensejo para solicitar o apoio Institucional na Vossa qualidade de Governador, para aplicação de questionários à Seis Municípios da Província que V.xa dirige, cujo destinatários são os Senhores Administradores Municipais.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce a função de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo, onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 09 DE OUTUBRO DE 2013.

Atentamente



O Signatário

C/C:

**• MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO DO
TERRITÓRIO**

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Anexo 10 – Questionário para recolha de dados aos cidadãos

QUESTIONÁRIO PARA A RECOLHA DE DADOS AOS CIDADÃOS APLICADO AO CIDADÃOS DAS PROVÍNCIAS DO BONGO, DE LUANDA, DO CUANZA NORTE E DO UÍGE

1. Já ouviu falar do Governo Electrónico Local?

 Sim
 Não
 Não sei o que é

2. Achas que a Governo o Electrónico pode melhor a prestação de serviços aos cidadãos?

 Sim
 Não

3. Achas que o Governo Electrónico pode ajudar na aproximação de serviços públicos aos cidadãos?

 Sim
 Não

4. O acesso às Tecnologias de Informação é:

 Fácil
 Razoável
 Deficiente

5. Você acha que o número de pessoas que tem a acesso às TIC é:

 Muito
 Pouco
 Razoável

6. Quais são os meios de comunicação que mais utiliza?
- Móvel
 - Telefone fixo
 - Internet
7. Quantas Pessoas possuem telefone móvel em sua casa?
- Uma
 - De duas a três
 - Mais de três
8. Possui um computador pessoal?
- Sim
 - Não
9. O Computador está conectado à Internet?
- Sim
 - Não
 - Possuo mais de um
10. Quantas vezes vai solicitar serviços públicos?
- Uma vez por semana
 - Duas vezes por semana
 - Quinzenal
 - Mensalmente
 - Trimestralmente
11. O atendimento nos serviços públicos é?
- Rápido
 - Moroso
 - Razoável

12. Quais os serviços que mais solicita nas Instituições públicas?

- Banco
- Electricidade
- Atestado de residência
- Cartório
- Imposto
- Saúde
- Educação
- Água
- Policia
- Bombeiro
- Biblioteca

13. Acha que os cidadãos da sua região usariam a Internet ou outros meios para acederem há um determinado serviço público?

- Sim
- Não

14. A actual localização dos serviços públicos felicita o tratamento das suas preocupações?

- Sim
- Não

15. Possui correio electrónico pessoal?

- Sim
- Não

16. Como acede a Internet?

- PC casa
- PC serviço
- PC escola
- Telemóvel
- Outros locais públicos

17. É usuário de um a rede social?

Sim

Não

18. Para si acha que o custo dos serviços de comunicações é?

Elevado

Razoável

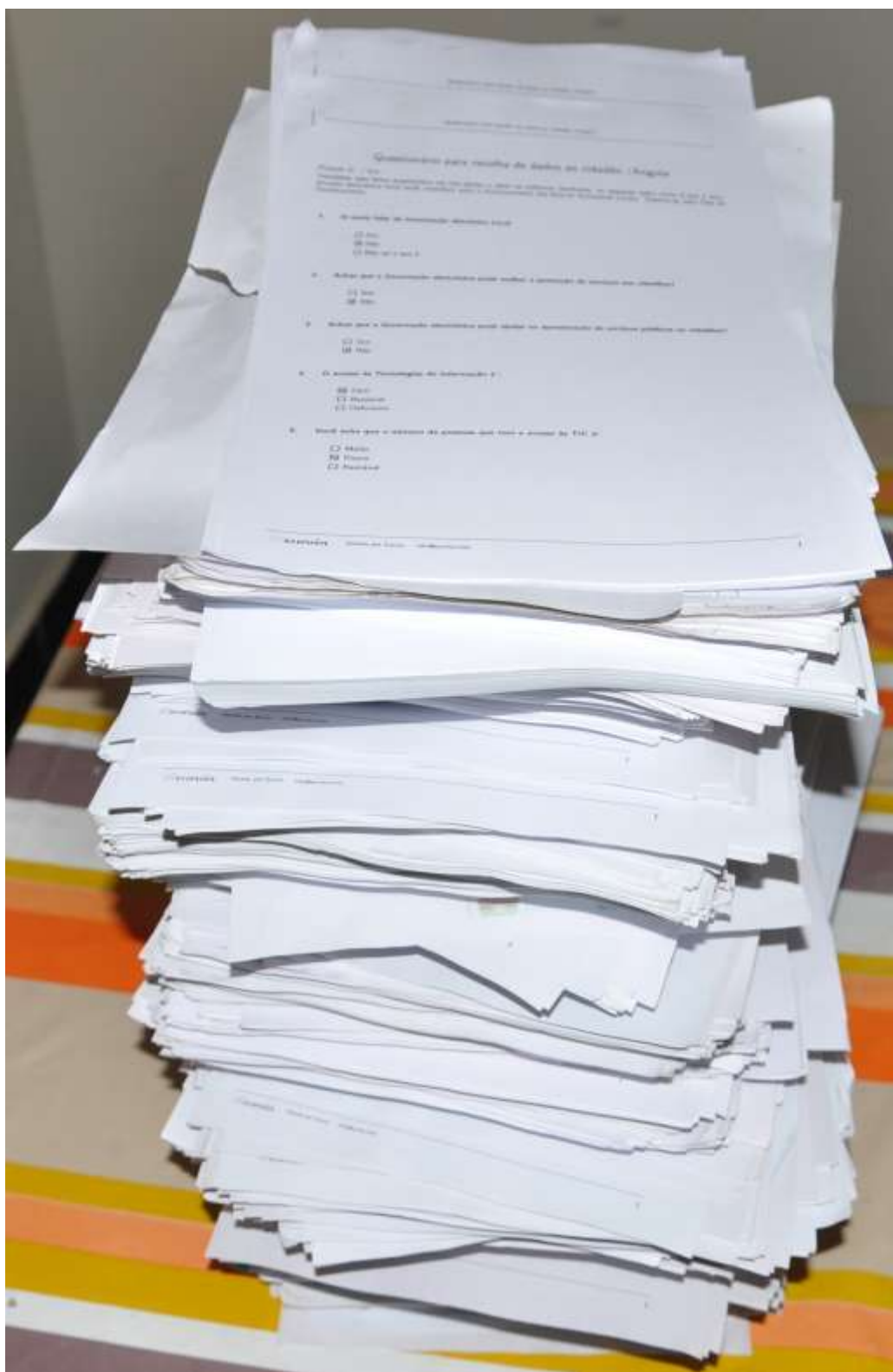
Não faço ideia

19. Tem TV em Casa?

Sim

Não

Anexo 11 – Imagem dos questionários aplicados aos Cidadãos das Províncias do Bengo, de Luanda, do Uíge e do Cuanza Norte.



Anexo 12 – Solicitação de autorização para realizar recolha de dados do questionário aos cidadãos à Universidade Metodista de Angola


Staurisette Silva

A
UNIVERSIDADE METODISTA DE
ANGOLA

LUANDA

ASSUNTO: SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIENTÍFICO.

Excelência Sr. (a) REITOR/DECANO/DIRECTOR (A);

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja autorizado a entrevistar os Estudantes deste estabelecimento de Ensino, na data e hora a ser designado por Vossa Excelência, afim de obtenção de informações pertinentes informações, para o completamento da

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce a função de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo, onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 18 DE NOVEMBRO DE 2013.

Atentamente



O Signatário

Anexo 13 – Solicitação de autorização para realizar recolha de dados do questionário aos cidadãos à Universidade Jean Piaget de Angola

**A
UNIVERSIDADE JEAN PIAGET DE
ANGOLA**

LUANDA

ASSUNTO: **SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIÊNCIA.**

Excelência Sr. (a) REITOR/DECANO/DIRECTOR (A);

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja autorizado a entrevistar os Estudantes deste estabelecimento de Ensino, na data e hora a ser designado por Vossa Excelência, afim de obtenção de informações pertinentes informações, para o completamento da

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

Recebi - 20/11/13
HSamb

fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce a função de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo, onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 18 DE NOVEMBRO DE 2013.

Atentamente



O Signatário

Anexo 14 – Solicitação de autorização para realizar recolha de dados do questionário aos cidadãos ao Instituto Superior Politécnico de Angola - Kanganlo

**AO
INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO
DE ANGOLA - KANGONJO**

LUANDA

**ASSUNTO: SOLICITAÇÃO DE ENTREVISTA PARA COLHEITA DE
INFORMAÇÕES PARA TRABALHO CIÊNTÍFICO.**

Excelência Sr. (a) REITOR/DECANO/DIRECTOR (A);

Antes de mais queira por favor aceitar os nossos respeitosos cumprimentos.

Sou o Sr. **Pereira Alfredo**, de nacionalidade Angolana, residente na Cidade de Caxito, Província do Bengo, e estudante finalista de Doutoramento em Ciência e Tecnologia de Informação, na Universidade Fernando Pessoa em Portugal. Encontro-me na fase de pesquisa para a elaboração da Tese, com o Tema: **Uma proposta de modelo de Governação Electrónica Local para contexto Angolano.**

Vem mui respeitosamente, solicitar que lhe seja autorizado a entrevistar os Estudantes deste estabelecimento de Ensino, na data e hora a ser designado por Vossa Excelência, afim de obtenção de informações pertinentes informações, para o completamento da

Contactos: 923473005/936104443 E-mail: inforbengo@yahoo.com.br
Sede do Comité Provincial do MPLA do Bengo ou 8ª Comissão da Assembleia Nacional

fundamentação prática, cujas questões a serem colocadas constam da proposta de guião em anexo.

A localização do signatário poder ser por via da Assembleia Nacional, onde exerce a função de Deputado ou no Comité Provincial do MPLA do Bengo, onde igualmente exerce a função de 2º Secretário Provincial.

CAXITO, AOS 18 DE NOVEMBRO DE 2013.

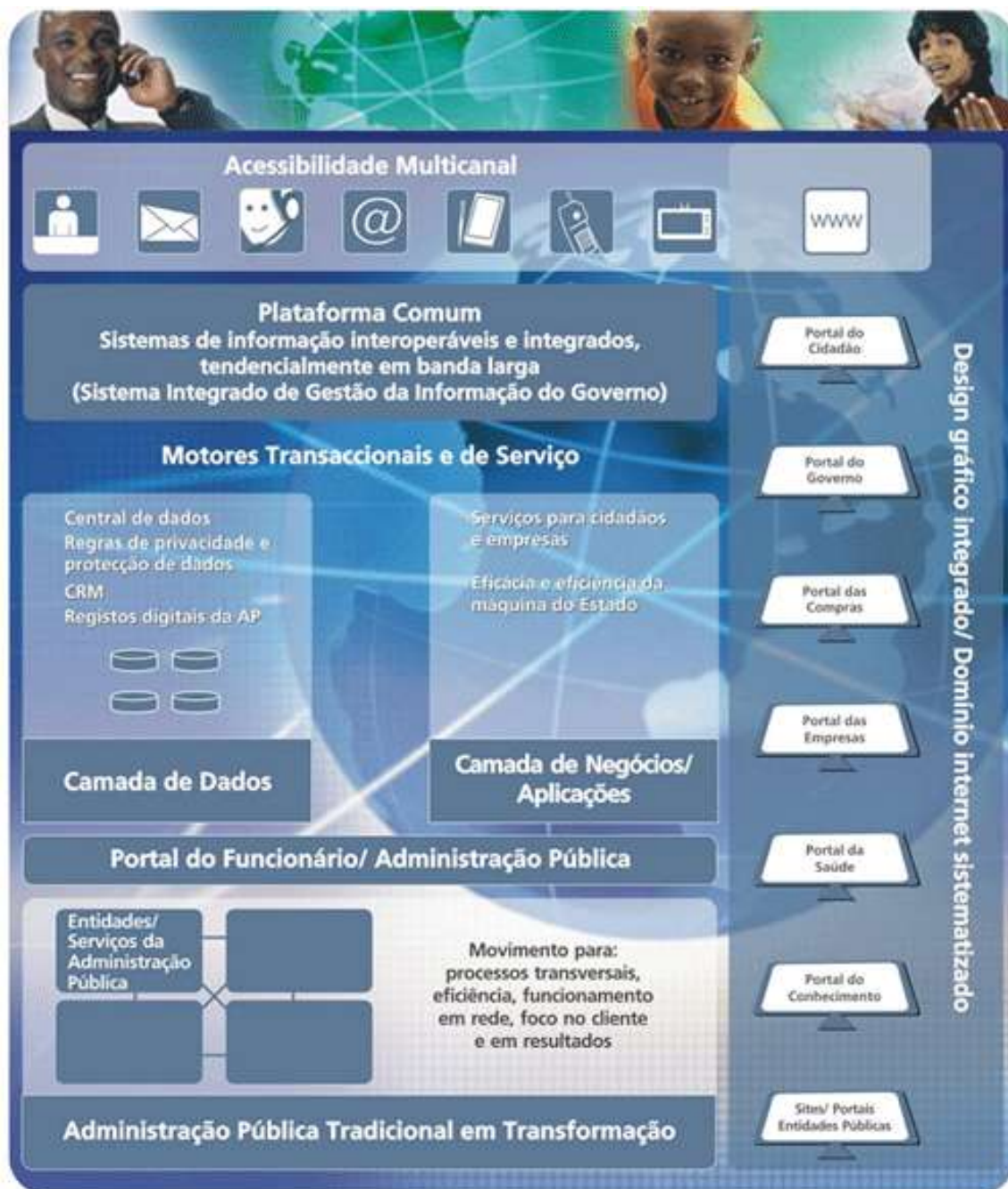
Atentamente



O Signatário

Exo Cassulo
20.11.2013

Anexo 15 – Imagem sobre o Plano de Acção da Sociedade da Informação em Angola 2005.



Adaptado de CNTI: Disponível em <http://www.cnti.gov.ao/>

Anexo 16 – Imagem do Portal Oficial do Governo de Angola

The image shows the official website of the Government of Angola. The header features the national flag and the text "República de Angola" and "Portal Oficial do Governo de Angola". A search bar is located in the top right corner. Below the header is a navigation menu with links for "Presidente", "Vice-Presidente", "Órgãos Essenciais", "Autoridades", "Órgãos Colegiais", "Órgãos e Serviços Específicos", "Provincias", and "Angola". There are also links for "Aceda Facilmente", "A+", "A", and "A-".

The main content area features a large article titled "País conta com 520 centros de formação profissional" with a date of 24/10/2014 18:50 (CNT1). The article text reads: "Para dar corpo às políticas traçadas pelo Executivo Angolano nas áreas de formação de quadros, 520 centros de formação p...". To the right of the article is a vertical list of numbers 1, 2, 3, and 4. Below the article is a "Mais notícias" section with two news items: "Ministro dos Transportes inaugura simulador de tráfego aéreo" and "Angola e Turquia exploram novas áreas de cooperação".

Below the news items are two columns: "Agenda do Presidente" and "Publicações Especiais". The "Agenda do Presidente" section lists events for October 16, 15, 02, and 24, 2014. The "Publicações Especiais" section lists "Plano Nacional de Desenvolvimento (PND) para 2013-2017", "Plano Estratégico para a Governação Electrónica (versão simplificada)", "Plano Nacional da Sociedade da Informação (versão simplificada)", and "Natal de Poupança para Um Ano Novo mais Próspero".

On the right side of the page, there are sections for "Correio Electrónico do Governo de Angola", "Serviços Governamentais", and "Pesquisa Electrónica". The "Pesquisa Electrónica" section includes a question: "Em que dia, mês e ano nasceu o Dr. António Agostinho Neto, fundador da Nação Angolana?" with radio button options for various dates in 1918, 1942, and 1922. There is a "Votar" button below the options.

At the bottom of the page, there is a "Redes Sociais" section with icons for Twitter, Facebook, YouTube, and LinkedIn. Next to it is a "Num clique" section with links for "Notícias", "Legislação Vigente", "Agenda do Presidente", "Publicações Especiais", "Banco de Imagens", "Centro de Contactos", "Mapa do Portal", "Subscrever RSS", and "Política de Privacidade". The footer contains the text "2011 - Portal Oficial do Governo da República de Angola - Copyright".

Endereço na World Wide Web: <http://www.governo.gov.ao>

Anexo 17 – Imagem do Portal do Cidadão de Angola

Portal cidadão.gov.ao
O portal de serviços do cidadão de Angola

RSS
Faça sua pesquisa

[Voltar para a página inicial](#)

Informativo ao Cidadão

Serviços ao Cidadão

Procure Serviços

- Serviços de A a Z
- Serviços mais usados

Serviços por categoria

- Agricultura, Extrativismo e Pesca
- Comércio, Serviços, Indústria e Turismo
- Saúde, Bem-Estar, Cultura, Lazer e Desporto
- Direito e Legislação
- Governo, Política, Economia e Finanças
- Educação
- Habituação, Saneamento e Urbanismo
- Meio Ambiente
- Pessoa, Família e Sociedade
- Relações Internacionais
- Trabalho
- Transportes e Trânsito

Palavras-Chaves

Turismo Concursos Públicos Legislação
Impostos Documentos Serviços
Emprego Certidões Empresas
Educação Moradia Licenças

Principal

- Contacto e Governo
- Portais de Angola
- Serviços ao Cidadão
- Prestadores de serviços
- Notícias do Portal
- Formulários
- Legislação
- Publicações
- Perguntas e Respostas
- Banco de Imagens

Últimas notícias

Angola disposta a fazer o melhor no CS da ONU
24/10/2014 13:30:12 (DHT)

A República de Angola irá intensificar esforços para um Conselho de Segurança da ONU mais eficiente e equilibrado, no âmbito do processo de reforma, durante o seu mandato de 2015-2016, anunciou quinta-feira, 23 de Outubro, em Luanda, o Ministro das Relações Exteriores, Georges Chibito.

Ministro dos Transportes inaugura simulador de tráfego aéreo
26/10/2014 06:11:36 (MONTRABE)

O ministro dos Transportes, Drº Augusto da Silva Romão, inaugurou na terça-feira, dia 14, no Centro Aeronáutico de Informação da Empresa Nacional de Exploração de Aeroportos e Navegação Aérea (ENANA), em Luanda, um simulador destinado ao treino.

Kwanza Norte ganha uma estação meteorológica
24/10/2014 15:29:32 (DHT)

A cidade do Donde, município de Camilambo, província do Kwanza Norte, conta desde a última quarta-feira, 22, com uma nova estação meteorológica automática.

[Mais notícias](#)

Em Destaque

- Serviço ao Cidadão
- Prestadores de Serviços
- Notícias

Acesso Rápido

- Página Inicial
- Mapa do Site
- Banco de Imagens

Angola

- Contacto e Governo
- Portais de Angola

Encontre facilmente

- Formulários
- Legislação
- Publicação
- Perguntas e Respostas

2008 - Projecto Portal do Governo da República de Angola - Copyright - Política de Privacidade

Endereço na World Wide Web: <http://www.cidadao.gov.ao>

Anexo 18 – Imagem do portal do Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação

The image shows the homepage of the Ministry of Telecommunications and Information Technologies (MTTI) in Angola. The header features the national flag and the website URL **mtti.gov.ao**. Below the header is a search bar and a navigation menu with links for 'Página Inicial' and 'Mapa do Site'. The main content area is divided into several sections:

- O Ministério por dentro:** A sidebar menu containing links for 'Missão', 'Quem é Quem', 'Organigrama', 'Perfil do Titular da Pasta', 'Atribuições', and 'Histórico'.
- Encontre aqui:** A sidebar menu with links for 'Serviços para o Cidadão', 'Formulários', 'Legislação Vigente', 'Prestadores de Serviços', 'Notícias', 'Agenda Pública', 'Agenda de Eventos', 'Publicações', 'Perguntas e Respostas', 'Centro de Contactos', 'Links de Interesse', and 'Portal do Governo'.
- Mais Notícias:** A central section displaying news articles. The top article is titled '3º Dia do Seminário Executivo para os Dirigentes de TIC do Governo Angolano - SETIC', dated 25/09/2014. Other articles include 'Plano de Rentabilização dos Correios foi apresentado Sexta-Feira' and 'ISUTIC, entrega diplomas a estudantes pós-graduados em Engenharia de Redes de Telecomunicações'.
- Legislação:** A section listing legislative acts, such as 'Lei de Combate à Criminalidade no Domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação e dos Serviços da Sociedade da Informação' and 'Lei da Protecção de Dados Pessoais'.
- Agenda de Eventos:** A sidebar section titled 'Último Evento As Meninas e as Tic's' with dates for 'Início' (08 mai 2014, 08:00) and 'Fim' (08 mai 2014, 23:30).
- Encontre Facilmente:** A button with a dropdown arrow.
- Redes Sociais:** A footer section with icons for Twitter, Facebook, YouTube, and LinkedIn.
- Num clique:** A footer section with links for 'Notícias', 'Publicações', 'Legislação Vigente', 'Agenda Pública', 'Agenda de Eventos', 'Serviços ao Cidadão', 'Prestadores de Serviços', 'Formulários', 'Perguntas e Respostas', 'Centro de Contactos', 'Mapa do Portal', 'Subscrever RSS', 'Portal do Governo', 'Portal do Cidadão', and 'Política de Privacidade'.

The footer of the page contains the text: '2011 - Portal do Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação - Copyright ©'.

Endereço na World Wide Web: <http://www.mtti.gov.ao/>

Anexo 19 – Imagem do portal do Centro Nacional das Tecnologias de Informação

The image shows the homepage of the Centro Nacional das Tecnologias de Informação (CNTI). The header features the CNTI logo, the Ministry of Telecommunications and Information Technologies (MTTI), and a search bar. A red navigation bar contains links for 'Início', 'CNTI', 'Serviços', 'Notícias', and 'Contacto'. The main content area is divided into several sections: 'Destacadas' with a featured article about cooperation between CNTI and AMA; 'Canal vídeo' with a video player; 'Links úteis' with links to the Ministry, Government Portal, and Citizen Portal; and 'Serviços do CNTI' with a 'Registos' section. At the bottom, there is a 'Assine nossa News Letter' form and social media icons.

CNTI
CENTRO NACIONAL DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

MTTI - Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação

Procurar

Início **CNTI** Centro Nacional das Tecnologias de Informação **Serviços** Disponível **Notícias** **Contacto** Fale conosco

Destacadas TICs no Mundo

CNTI e AMA estreitam cooperação no domínio da Governação Eletrónica

CNTI-Centro Nacional de Tecnologias da Informação de Angola e a AMA-Agência para a Modernização Administrativa assinaram em Lisboa, a 26 de setembro, uma Declaração de Cooperação com vista à celebração de um Memorando de Entendimento no âmbito do desenvolvimento do Governo Eletrónico e da Sociedade da Informação.

10/1/2014 5:02:24 PM

Encerramento do SETIC 2014 - Seminário Executivo para Directores de TIC do Governo angolano

O Seminário Executivo para os Directores de TIC do Governo de Angola, promovido pelo CNTI - Centro Nacional de Tecnologias de Informação, em parceria com a AMA-Agência para a Modernização Administrativa, a APDSI e a Inok Consulting, de 22 a 26 de setembro, em Lisboa, encerrou no dia 26/09 com a realização de um Workshop sobre Governação "Estrónica e Modernização de Administração Pública"

10/1/2014 4:59:56 PM

SETIC 2014 - Seminário Executivo para Directores de TICs do Governo de Angola

O CNTI - Centro Nacional de Tecnologia de Informação promoveu em parceria com a AMA-Agência para a Modernização Administrativa, a APDSI e a Inok Consulting, de 22 a 26 de setembro, em Lisboa, um ciclo de seminários e workshops em soluções TIC desenvolvidas em instituições congêneres da Administração Pública em Portugal.

10/1/2014 4:56:46 PM

Canal vídeo

CNTI Portal do Governo de Angola

Portal do Governo
www.governo.gov.ao

CNTI Portal Oficial do Governo de Angola

Gostei 1079 94

+ vídeos

Links úteis

Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação(MTTI)
Portal Oficial do Governo de Angola
Portal do Cidadão

Serviços do CNTI

Registos Faça o **Registro de sua Empresa** e receba o Certificado de capacidade técnica nos domínios das tecnologias de informação no âmbito dos termos do **Decreto nº 58/09 de 15 de outubro**.

Assine nossa News Letter

Informe seu Nome
Informe seu Email

Subscribe

Copyright 2013, CNTI - Centro Nacional das Tecnologias de Informação

Endereço na World Wide Web: <http://www.cnti.gov.ao/>

Anexo 20 – Imagem do portal do Governo Provincial do Bengo

República de Angola Página Inicial | Mapa do Site

bengo.gov.ao
Governo Provincial do Bengo

Gov. | Vice-Gov. | Sobre Bengo | Bengo em Imagens | Encontre no Bengo | Delegações e Direcções

Página Inicial A+ A A-

A Província por dentro

Missão
Quem é Quem
Organograma
Perfil do Titular da Pasta
Atribuições
Histórico

Encontre aqui

Serviços para o Cidadão
Formulários
Legislação Vigente
Prestadores de Serviços
Notícias
Agenda Pública
Publicações
Perguntas e Respostas
Centro de Contactos
Links de Interesse
Portal do Governo

Encontre Facilmente

População é estimada em mais de 351 mil habitantes

21/10/2014 11:22 (Governo)

A província do Bengo possui uma população estimada em 351 mil e 579 habitantes, dos quais 174 mil e 362 são do sexo masculino e 177 mil e 217 do sexo feminino, segundo dados provisórios do Censo 2014 ...

Mais Notícias

População é estimada em mais de 351 mil habitantes

21/10/2014 11:22 (Governo)

A província do Bengo possui uma população estimada em 351 mil e 579 habitantes, dos quais 174 mil e 362 são do sexo masculino e 177 mil e 217 do sexo feminino, segundo dados provisórios do Censo 2014 ...

Ministro da Justiça trabalha no Bengo

20/10/2014 12:38 (Governo)

O ministro da Justiça, Rui Manguieira, esteve recentemente em Caxito, província do Bengo, onde cumpriu uma jornada de trabalho de algumas horas.

Participantes ao 10º encontro das fundações da CPLP visitam Bengo

21/10/2014 11:14 (Sociedade)

No âmbito das actividades a margem do encontro das fundações da CPLP que se realiza em Lunada, os delegados a este fórum visitarão no dia 22 do Outubro corrente, a província do Bengo.

FAA contam com sistema de controlo efectivo do VIH/Sida em todas as regiões militares

20/10/2014 12:37 (Saúde)

As Forças Armadas Angolanas (FAA) contam com um sistema de controlo efectivo do VIH/Sida em 28 centros de aconselhamento e testagem voluntária, distribuídos em todas as regiões militares, aéreas e nav...

[Todas as Notícias](#)

Legislação

Estatuto Orgânico da Província do Bengo

O Governo Provincial é o órgão desconcentrado da administração central que visa assegurar a realização das funções do Estado a nível da província. Aqui pode consultar o estatuto o...

Decreto-Lei que estabelece o quadro das atribuições, competências e regime jurídico de organização e funcionamento dos Governos Provinciais, das Administrações Municipais e Comunaís.

O presente diploma estabelece princípios e normas de organização e funcionamento dos órgãos da Administração Local do Estado.

[Ver Todas](#)

Agenda de Eventos

Último Evento
Participantes ao 10º encontro das fundações da CPLP visitam Bengo

Início	out.	Fim	out.
22	2014	22	2014
	08:30		13:00

[Detalhes](#) [Todos](#)

Redes Sociais

[Twitter](#) [Facebook](#)
[YouTube](#) [LinkedIn](#)

Num clique

Notícias	Serviços ao Cidadão	Mapa do Portal
Publicações	Prestadores de Serviços	Subscrever RSS
Legislação Vigente	Formulários	Portal do Governo
Agenda Pública	Perguntas e Respostas	Portal do Cidadão
Agenda de Eventos	Centro de Contactos	Política de Privacidade

2011 - Portal do Governo Provincial do Bengo - Copyright©

Endereço na World Wide Web: <http://www.bengo.gov.ao/>